

ПРИМЕР ОЦЕНОЧНОГО СРЕДСТВА
для оценки квалификации

Работник службы приема и размещения гостей
(3 уровень квалификации)

Состав примера оценочных средств

Раздел	страница
1. Наименование квалификации и уровень квалификации	3
2. Номер квалификации	3
3. Профессиональный стандарт или квалификационные требования, установленные федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации	3
5. Спецификация заданий для теоретического этапа профессионального экзамена	3
6. Спецификация заданий для практического этапа профессионального экзамена	4
7. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий	4
8. Кадровое обеспечение оценочных мероприятий	7
9. Требования безопасности к проведению оценочных мероприятий (при необходимости)	9
10. Задания для теоретического этапа профессионального экзамена	9
11. Критерии оценки (ключи к заданиям), правила обработки результатов теоретического этапа профессионального экзамена и принятия решения о допуске (отказе в допуске) к практическому этапу профессионального экзамена	18
12. Задания для практического этапа профессионального экзамена	20
13. Правила обработки результатов профессионального экзамена и принятия решения о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации	21
14. Перечень нормативных правовых и иных документов, использованных при подготовке комплекта оценочных средств (при наличии)	21

1. Наименование квалификации и уровень квалификации:
Работник службы приема и размещения гостей (3 уровень квалификации)

2. Номер квалификации:
33.02200.01

3. Профессиональный стандарт:
«Работник по приему и размещению гостей» Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 05.09.2017 г. № 659н

4. Вид профессиональной деятельности:
Прием и размещение гостей в гостиничных комплексах и иных аналогичных средствах размещения

5. Спецификация заданий для теоретического этапа профессионального экзамена

Знания, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки квалификации	Тип и № задания
1	2	3
Нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность гостиниц и иных средств размещения	Правильный ответ – 1 балл; неправильный ответ – 0 баллов	Задание с выбором ответа:
Правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения	Правильный ответ – 1 балл; неправильный ответ – 0 баллов	Задание с выбором ответа:
Правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения	Правильный ответ – 1 балл; неправильный ответ – 0 баллов	Задание с выбором ответа:
Правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме	Правильный ответ – 1 балл; неправильный ответ – 0 баллов	Задание с выбором ответа:
Основы этики, этикета, психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения	Правильный ответ – 1 балл; неправильный ответ – 0 баллов	Задание с выбором ответа:

Общая информация по структуре заданий для теоретического этапа профессионального экзамена:

количество заданий с выбором ответа: 50;

количество заданий с открытым ответом: 0;

количество заданий на установление соответствия: 0;

количество заданий на установление последовательности: 0;

время выполнения заданий для теоретического этапа экзамена: 90 минут.

6. Спецификация заданий для практического этапа профессионального экзамена

Трудовые функции, трудовые действия, умения в соответствии с требованиями к квалификации, на соответствие которым проводится оценка квалификации	Критерии оценки квалификации	Тип и № задания
1	2	3
Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения	В соответствии с заданными критериями оценки задания	Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях № 1
Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	В соответствии с заданными критериями оценки задания	Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях № 2
Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения	В соответствии с заданными критериями оценки задания	Задание на выполнение трудовых функций, трудовых действий в модельных условиях № 3

7. Материально-техническое обеспечение оценочных мероприятий:

а) материально-технические ресурсы для обеспечения теоретического этапа профессионального экзамена:

- аудитория площадью, достаточной для размещения персональных столов (один стол для одного соискателя) для соискателей, персональные компьютеры с доступом к интернету в количестве, соответствующем количеству соискателей, одновременно проходящих профессиональный экзамен (не менее 5). Аудитория оборудована системой видеонаблюдения с возможностью он-лайн трансляции и

осуществления записи.

- в случае использования бумажного варианта теоретических заданий требуется аудитория площадью, достаточной для размещения персональных столов (один стол для одного соискателя) для соискателей (не менее 10 соискателей, одновременно проходящих экзамен). Аудитория оборудована системой видеонаблюдения с возможностью он-лайн трансляции и осуществления записи. Соискатели должны быть обеспечены шариковыми ручками.

б) материально-технические ресурсы для обеспечения практического этапа профессионального экзамена:

- место для проведения экзамена: помещение, соответствующее требованиям СНиП и оборудованное системой видеонаблюдения, позволяющей осуществлять он-лайн трансляцию проведения экзамена и запись экзамена.

- оборудование, инструменты и мебель:

При расчете на 5 соискателей должны быть: 1 стойка администратора и 5 рабочих мест для выполнения заданий соискателями.

№ п/п	Наименование	Комментарии	Ед.	Количество
На 1 рабочее место для соискателей				
1	Офисные стулья	Эргономичный вращающийся стул со спинкой средней высоты. С подлокотниками. На колесиках	шт.	1
2	Офисные столы	Столешницы офисные шириной 140 см глубиной 60 см и высотой 75 см.	шт.	1
3	Подставка держатель для бумаги	Подставка держатель для бумаги с креплением к столу	шт.	1
4	Ноутбук или компьютер с клавиатурой и мышью	ОС MS-Windows Windows 8.1 (или более новая версия) 64 bits с последними установленными обновлениями. Microsoft OFFICE 2013, Adobe READER. Архиватор	шт.	1
5	Корзина для мусора		шт.	1
Для экспертов				
1	Ноутбук или компьютер	ОС MS-Windows Windows 8.1 (или более новая версия) 64 bits с последними установленными обновлениями. Microsoft OFFICE 2013,	шт.	2

		Adobe READER. Архиватор		
2	Флипп-чарт	Флипчарт магнитно-маркерный на треноге с выдвижной планкой, 70x100 см	шт.	1
3	Набор маркеров для флипчартов	Набор маркеров для флипчартов, 4 шт.	шт.	1
4	Бумага для флипчартов	Бумага для флипчартов, белая, 67,5x98 см, 10 листов, 80 г/кв.м.	шт.	1
5	Принтер/МФУ	Печать, копирование, сканирование	шт.	1
6	Корзина для мусора		шт.	1
На всех соискателей и экспертов				
1	Стойка администратора СПиР	(ШхГхВ) 2200x600x1200 (высота рабочего стола стойки 950) наличие полок, ящиков, выдвижной пластиковой картотеки.	шт.	1
2	Рабочий стол	800*600*750 мм.	шт.	3
3	МФУ	Печать, копирование, сканирование	шт.	1
4	Энкодер для магнитных карт			1
5	Терминал для кредитных карт			1
6	Телефон			1
7	Стол журнальный			1
8	Шкаф стеллаж для папок			1
9	Ноутбук/персональный компьютер			1
10	Автоматическая система управления гостиницей (АСУ)			1
11	Стул			6
12	Лотки для бумаг			4
13	Корзина для мусора			2
14	Часы настенные с временем и названиями городов мира			3

15	Набор первой медицинской помощи			2
16	Мобильная стойка/тумба, стол под ЖК панель	Соответствие по типу крепления и нагрузке с выбранной ЖК панелью; регулируемая по высоте		2
17	ЖК панель	не менее 42", интерфейс HDMI		2
18	Сетевой фильтр 5 гнезд 5 метров			2
19	Кабель HDMI			1
20	Огнетушитель			1
21	Кулер 19 л (холодная/горячая вода)			1
22	Канцелярия	Блок бумаг. Ручка 10 шт., карандаш 10 шт., ластик 10 шт., степлер 2 шт. Набор скоб для степлера 3 пачки, маркеры выделители 4 цвета - 1 уп., файлы 100 шт., калькулятор 1 шт, ножницы - 1шт, антистеплер 1 шт., точилка 1шт., клей-карандаш 1 шт., бумага А4 80г - 3 пачки. скотч	набор	1
23	Стаканы для воды		шт.	
24	Интернет	50		

8. Кадровое обеспечение оценочных мероприятий:

Минимальное количество экспертов, участвующих в проведении профессионального экзамена – 3 человека, один из которых является экспертом по оценке квалификации.

Дополнительное количество экспертов рассчитывается исходя из количества соискателей, одновременно участвующих в прохождении практического этапа профессионального экзамена: 1 технический эксперт на 3 соискателя.

Требования к эксперту по оценке квалификации:

1). Высшее образование или среднее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование по управлению организациями в сфере гостеприимства.

2). Опыт работы не менее 5 лет в сфере гостеприимства.

3). Подтверждение прохождения обучения по ДПП, обеспечивающим освоение:

а) знаний:

— *НПА в области независимой оценки квалификации и особенности их применения при проведении профессионального экзамена;*

- нормативные правовые акты, регулирующие вид профессиональной деятельности и проверяемую квалификацию;
- методы оценки квалификации, определенные утвержденным Советом оценочным средством (оценочными средствами);
- требования и порядок проведения теоретической и практической части профессионального экзамена и документирования результатов оценки;
- порядок работы с персональными данными и информацией ограниченного использования (доступа);

б) умений

- применять оценочные средства;
- анализировать полученную при проведении профессионального экзамена информацию, проводить экспертизу документов и материалов;
- проводить осмотр и экспертизу объектов, используемых при проведении профессионального экзамена;
- проводить наблюдение за ходом профессионального экзамена;
- принимать экспертные решения по оценке квалификации на основе критериев оценки, содержащихся в оценочных средствах;
- формулировать, обосновывать и документировать результаты профессионального экзамена;
- использовать информационно-коммуникационные технологии и программно-технические средства, необходимые для подготовки и оформления экспертной документации;

4). Отсутствие ситуации конфликта интереса в отношении конкретных соискателей.

Требования к техническим экспертам:

- 1). Высшее образование или среднее профессиональное образование.
- 2). Опыт работы не менее 5 лет по виду профессиональной деятельности, содержащему оцениваемую квалификацию, но не ниже уровня оцениваемой квалификации.
- 3). Подтверждение:

а) знаний:

- НПА в области независимой оценки квалификации и особенности их применения при проведении профессионального экзамена;
- нормативные правовые акты, регулирующие вид профессиональной деятельности и проверяемую квалификацию;
- методы оценки квалификации, определенные утвержденным Советом оценочным средством (оценочными средствами);
- требования и порядок проведения теоретической и практической части профессионального экзамена и документирования результатов оценки;
- порядок работы с персональными данными и информацией ограниченного использования (доступа);

б) умений

- применять оценочные средства;

- анализировать полученную при проведении профессионального экзамена информацию;
- проводить осмотр и экспертизу объектов, используемых при проведении профессионального экзамена;
- проводить наблюдение за ходом профессионального экзамена;
- принимать экспертные решения по оценке квалификации на основе критериев оценки, содержащихся в оценочных средствах;
- формулировать, обосновывать и документировать результаты профессионального экзамена;
- использовать информационно-коммуникационные технологии и программно-технические средства, необходимые для подготовки и оформления экспертной документации;

4). Подтверждение квалификации эксперта со стороны Совета по профессиональным квалификациям.

5). Отсутствие ситуации конфликта интереса в отношении конкретных соискателей.

9. Требования безопасности к проведению оценочных мероприятий.

Соискатели допускаются к профессиональному экзамену только после прохождения вводного инструктажа по охране труда и технике безопасности.

Проведение всех видов инструктажей должно регистрироваться в журналах регистрации инструктажей с подписями получившего и проводившего инструктаж.

10. Задания для теоретического этапа профессионального экзамена:

1. Из приведенного списка выберите правовой документ, в котором установлены правила предоставления услуг в гостиницах:

- А) Закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»
- Б) Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации
- В) Закон «О защите прав потребителей»
- Г) Правила оказания услуг по реализации туристического продукта

2. Структурное подразделение СПиР, в функции которого входит помощь гостям в организации досуга, называют:

- А) служба телефонных операторов
- Б) служба консьержей
- В) служба безопасности
- Г) отдел маркетинга и продаж

3. Во время исполнения своих должностных обязанностей вы подверглись нападению неизвестных лиц в масках. Ваши действия

- А) Выполнять все требования напавших на вас людей
- Б) По возможности, не подвергая опасности окружающих, дать отпор напавшим
- В) Незаметно для напавших вызвать полицию
- Г) Претвориться что вы не понимаете их требований

4. В ваш отдел поступил новый сотрудник с испытательным сроком 3 недели. Вы проводите инструктаж по технике безопасности для нового сотрудника:

- А) По мере загруженности ответственного лица
- Б) После первой недели испытательного срока
- В) По окончании испытательного срока
- Г) В первый рабочий день

5. Что не входит в обязанности СПИР?

- А) Предоставление информации о текущих акциях в ресторанах отеля
- Б) Бронирование столика в ресторанах города
- В) Заказ авиа билетов для гостя
- Г) Уборка номеров для VIP гостей

6. Что из перечисленного является внутренним контролем качества?

- А) Тайный гость
- Б) Проверка Стандартов Операционных Процедур менеджером другого отеля в сети
- В) Гостевые анкеты
- Г) Комментарии гостей на сайте отеля

7. Администратор находится на смене один, общается с гостем, и в это время подходит другой гость, то:

- А) администратор приветствует второго гостя, просит его подождать, отвечает на запрос первого гостя, завершает общение и переходит ко второму гостю
- Б) администратор приветствует второго гостя, выслушивает, задает наводящие вопросы касательно просьбы гостя, просит его подождать, заканчивает беседу с первым гостем и переходит к общению со вторым гостем
- В) немедленно переходит к общению со вторым гостем, вежливо просит первого гостя подождать
- Г) администратору позволительно закончить беседу с первым гостем, затем поприветствовать второго и ответить на его запрос/вести беседу с гостями одновременно

8. Если в гостиницу заселяется гость с ограниченными возможностями в кресле-коляске, вместе с сопровождающим, то администратору необходимо общаться:

- А) только с сопровождающим, поприветствовав гостя в кресле
- Б) с гостем с ограниченными возможностями и сопровождающим
- В) только с сопровождающим
- Г) только с гостем в кресле, не обращая внимания на сопровождающего

9. При ответе на внутренний звонок, администратору необходимо:

- А) поздороваться: доброе утро/день/вечер
- Б) назвать свой департамент (отдел)
- В) назвать имя старшего смены
- Г) сказать свое имя

10. В какой срок гостя - иностранного гражданина - необходимо поставить/снять на миграционный учёт в МВД РФ по месту пребывания?

- А) в течение 1 суток
- Б) в течение 1 рабочего дня, следующего за днем его прибытия
- В) в течение 1 календарного дня, следующего за днем его прибытия
- Г) в любой день периода проживания гостя в отеле

11. Обращаться к гостю позволительно:

- А) Исключительно "господин/госпожа"
- Б) "господин/госпожа", по имени и отчеству
- В) по имени
- Г) "господин/госпожа", по имени и отчеству, по имени, если об этом просит гость

12. Возможно ли предоставление группе гостей отдельного закрытого молельного помещения по их просьбе?

- А) Нет, такие помещения предоставляются строго индивидуально
- Б) Да, если размер группы не превышает 10 человек
- В) Да, если это позволяет сделать инфраструктура отеля
- Г) Нет, для этого существуют специальные учреждения

13. При заселении гостя с заиканием администратор:

- А) Поправляет гостя, если тот допускает ошибки в формулировке фраз
- Б) Помогает гостю договорить фразу с целью ускорения процедуры, дабы она соответствовала стандартам эффективного заселения
- В) Выслушивает гостя, убедившись, что тот закончил мысль, продолжает диалог
- Г) Просит гостя в письменной форме излагать свои просьбы

14. Если администратор видит, что гостю с ограниченными возможностями требуется помощь в произведении каких-либо действий, то администратор действует следующим образом:

- А) Немедленно оказывает помощь гостю
- Б) Уточняет, может ли помочь гостю; дождавшись утвердительного ответа помогает
- В) Произносит фразу "Позвольте вам помочь" и сразу же оказывает содействие
- Г) Не оказывает помощь, поскольку это является оскорбительным для гостя

15. Выбрать наиболее подходящую фразу при побудке гостя:

- А) Доброе утро! Сейчас 8 часов утра

- Б) Доброе утро, Господин N! Сейчас 8 часов утра, хорошего дня
- В)Приветствую, господин N, вы просили разбудить вас в 8 часов
- Г) Доброе утро, служба побудки! Местное время 8:00

16. В каком из перечисленных случаев взимается плата за фактический простой номера:

- А) при не заезде гостя с гарантированным бронированием
- Б) при заезде гостя после 14:00
- В) плата за фактический простой номера взимается, только если данное условие прописано в договоре ,между гостиницей и компанией, размещающей своих сотрудников в данной гостинице
- Г) ни в одном из перечисленных случаев

17. Для чего при бронировании номера администратор сообщает гостю о расчетном часе?

- А) во избежание любых недоразумений, связанных с ранним заездом или поздним выездом
- Б) исключительно для того, чтобы отель мог заработать на раннем заезде и позднем выезде
- В) чтобы гость мог удобно спланировать время своего заезда и выезда
- Г) чтобы гость знал, что он может заехать и выехать только в озвученное администратором время

18. Требуются ли паспортные данные гостя, для оформления бронирования?

- А) да
- Б) нет
- В) да, но только при бронировании от турагентства
- Г) да, при бронировании от стойки

19. В заявке на бронирование присутствует специальный запрос - букет из 25 красных роз при заезде гостя. Сотруднику отеля необходимо:

- А) подтвердить возможность оказания данной услуги гостю
- Б) проинформировать о возможности и условиях предоставления данной услуги
- В) проинформировать о возможности и условиях предоставления данной услуги, включить ее стоимость в счет за проживание, не уведомляя гостя
- Г) проинформировать о невозможности предоставления данной услуги.

20. Тариф, по которому в стоимость номера входят завтрак и обед или ужин:

- А) завтрак и проживание
- Б) полупансион
- В) полный пансион
- Г) проживание

21. Что такое базовый тариф (Rack Rate)?

- А) объявленная гостиницей цена за номер в определенное время суток
- Б) объявленная гостиницей цена за номер ,без учёта возможных скидок
- В) объявленная гостиницей цена за номер с учётом возможных скидок
- Г) скидка за номер

22. Овербукинг (перебронирование/сверхбронирование) это:

- А) остановка бронирования номерного фонда на определенную дату в связи со 100% загрузкой

- Б) завершение процедуры бронирования
- В) вид бронирования, в котором применяется сетка невозвратных тарифов
- Г) ситуация, при которой подтвержденных бронирований ,на определенную дату заезда больше, чем количество свободных номеров

23. Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) уведомления, содержащего следующие сведения:

- А) информация о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе)
- Б) категории (виды) заказанного номера и о его цене
- В) об условиях бронирования
- Г) о сроках проживания в гостинице

24. Вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда, называется:

- А) не гарантированным
- Б) повременным
- В) гарантированным
- Г) почасовым

25. Укажите, что приведет к перебронированию (overbooking):

- А) внесение данных в журнал регистрации иностранных граждан
- Б) получение двух заявок от одного потребителя
- В) подтверждение бронирования, при одном свободном номере, одновременно двум потребителям, приславшим заявки на одинаковые даты заезда
- Г) подтверждение бронирования ,при одном свободном номере, одновременно тремя потребителям, приславшим заявки на одинаковые даты заезда

26. Определите из предложенного списка ошибки, допущенные оператором службы бронирования:

- А) не обращается в звонящему по имени
- Б) предлагает только самый дорогой номер вне зависимости от запроса гостя
- В) не подтверждает детали бронирования
- Г) благодарит гостя за звонок

27. Если иностранный гость имеет несколько паспортов, по какому паспорту нужно регистрировать гостя?

- А) по любому
- Б) по желанию гостя
- В) по паспорту, где есть отметка пересечения границы РФ
- Г) по любому паспорту, действительному ,на весь срок пребывания в гостинице

28. Разница между преавторизацией и оплатой по кредитной/дебетовой карте:

- А) нет разницы
- Б) преавторизация осуществляется по кредитной карте, а оплата по дебетовой карте
- В) преавторизация осуществляется при заезде гостя, а оплата при выезде

Г) преавторизация осуществляется для блокировки денежных средств, а оплата снимает денежные средства со счета гостя.

29. Необходимо ли регистрировать иностранного гражданина, собирающегося проживать в отеле, меньше чем одни сутки?

- А) нет, если гость останавливается в отеле ,менее чем на 4 часа
- Б) нет, если в период между заселением и выселением гостя , не меняется календарная дата
- В) да
- Г) нет

30. Возможно ли заселение в гостиницу гражданина РФ по загранпаспорту?

- А) возможно. Заграничный паспорт - полноценный документ удостоверяющий личность гражданина, в любой стране
- Б) возможно для гражданина РФ, постоянно проживающего, на территории другого государства
- В) невозможно. Для заселения всем гражданам РФ необходимо иметь при себе общегражданский паспорт
- Г) возможно, при наличии у гостя международных водительских прав

31. Могут ли в номере проживать два гостя, предъявив при заселении один паспорт?

- А) могут
- Б) нет
- В) могут, при наличии у второго гостя водительских прав
- Г) могут, если второй гость ранее пользовался услугами ресторана при отеле

32. Укажите документы, необходимые для предоставления при заселении иностранного гражданина, не проживающего на территории РФ (визовый режим, государство не является союзным и членом таможенного союза), в гостиницу:

- А) паспорт, включая страницу с визой
- Б) миграционная карта
- В) международные водительские права
- Г) документ, подтверждающий наличие у гостя родственников, проживающих на территории РФ

33. Какая форма заполняется при возврате гостю денежных средств в дату, не являющуюся календарной датой приема оплаты?

- А) Счет-фактура
- Б) КМ-3
- В) Приходный ордер
- Г) Информационный счет

34. Гость должен был выехать до 12:00, однако его вещи в номере, а самого гостя нет в отеле. Действия администратора:

- А) Связаться с гостем по телефону и напомнить о расчетном часе, предложить продлить время проживания за дополнительную плату, если есть такая необходимость
- Б) Связаться с гостем по телефону и напомнить о расчетном часе
- В) Связаться с гостем по телефону и напомнить о расчетном часе, поместить вещи гостя из номера в камеру хранения
- Г) Связаться с гостем по телефону, напомнить о расчетном часе, предложить оплатить проживание

35. Из представленного списка выберите предмет, который нельзя принять в камеру хранения отеля:

- А) Гитара в чехле
- Б) Золотое кольцо
- В) Переноска для кошки
- Г) Багаж размером 100х60х40см

36. Имеет ли право гостиница включать в стоимость проживания платную дополнительную услугу без ведома гостя?

- А) Имеет
- Б) Не имеет
- В) Имеет только в случае, если данная услуга является промо-акцией и на нее распространяется скидка больше 25%
- Г) Правильные варианты Б) и В)

37. Отметьте, что из перечисленного является перекрестной продажей (Cross sale)

- А) Продажа пакетов питания
- Б) Трансфер в аэропорт при наличии собственного автопарка
- В) Продажа номера более высокой категории, чем тот, что был забронирован изначально
- Г) Продажа услуг бизнес центра

38. Из предложенного списка выберите прямые каналы продаж в отеле:

- А) собственный центр бронирования
- Б) телекоммуникационные компании
- В) международная сеть бронирования (GDS)
- Г) сайт отеля (интернет-портал)

39. Укажите, что лежит в основе программы вознаграждения постоянного гостя:

- А) определенный список бонусных услуг для VIP-гостей
- Б) формирование постоянного контингента гостей с помощью системы поощрений
- В) бесплатное обслуживание по выбору гостя
- Г) система накопления ночей и бесплатное обслуживание по выбору гостя

40. Из представленного списка выберите показатель, являющийся средним доходом на каждый номер в наличии

- А) Rack Rate

- Б) RevPAR
- В) ARR
- Г) Occupancy Rate

41. Выберите из представленного списка рекомендации, позволяющие вести себя правильно, если гость подает жалобу на какую-либо предоставленную услугу:

- А) сделать запись претензии
- Б) принести гостю извинения
- В) попросить гостя изложить претензию в письменном виде
- Г) убедить гостя в том, что это всего лишь личное восприятие гостя, и услуга оказана качественно

42. Имеет ли право администратор блокировать гостю доступ к личным вещам, находящимся в общественной зоне отеля, если тот отказывается платить за предоставленные услуги

- А) да
- Б) нет
- В) да, если сумма долга превышает 20000 рублей
- Г) да, если это не ценные вещи

43. При недовольстве гостя качеством предоставленных услуг, администратор может:

- А) предоставить скидку на данную услугу, по согласованию со старшим смены, с менеджером СПиР или дежурным менеджером
- Б) принести извинения гостю, за предоставленные неудобства
- В) предоставить бесплатную услугу гостиницы ,в качестве извинения/комплимента ,по согласованию со старшим смены, с менеджером СПиР или дежурным менеджером
- Г) все ответы верные

44. Если какая-либо ситуация выходит за рамки компетенции администратора, то он должен:

- А) Приложить все усилия для ее решения, затем докладывает о предпринятых действиях менеджеру СПиР
- Б) Сразу же предупредить службу безопасности
- В) Обратиться к старшему смены, менеджеру СПиР или дежурному менеджеру
- Г) Перестать предпринимать какие-либо действия

45. Проживающий гость в состоянии алкогольного опьянения заснул в холле гостиницы, громко храпит. Действия администратора:

- А) Пригласить службу безопасности для сопровождения гостя в его номер
- Б) Не беспокоить гостя. Если его разбудить будут нарушены его покой и личное пространство
- В) Вызвать скорую помощь
- Г) Самостоятельно разбудить гостя и попросить оплатить штраф за нарушение покоя гостей

46. При письменном ответе на жалобу необходимо:

- 1) поблагодарить гостя за обращение/отзыв

- 2) упомянуть контекст произошедшей ситуации
- 3) Проявить сочувствие
- 4) Предоставить гостю соразмерную компенсацию/объяснение.
- 5) Выразить надежду на дальнейший позитивный опыт взаимодействия гостиницы и гостя

Расставьте действия в правильной последовательности

- А) 1,3,4,5
- Б) 1,2,3,4,5
- В) 2,3,4
- Г) 1,4,5

47. Из представленных действий при поступлении жалобы выбрать неверное:

- А) Выслушивая гостя делать записи.
- Б) По возможности изолировать недовольного гостя, чтобы другие не могли слышать его претензий
- В) Если проблема не может быть решена, персоналу следует признать это как можно раньше
- Г) Пообещать гостю, что все недостатки/проблемы будут решены в течении 5 минут

48. При поступлении на электронную почту абсолютно необоснованной жалобы от гостя необходимо:

- А) Проигнорировать данное письмо
- Б) Как можно скорее связаться с гостем по телефону и уведомить его о беспочвенности данной жалобы
- В) Связаться с гостем по электронной почте, выразить сочувствие по поводу недовольства гостя, предоставить разъяснения по данной ситуации, выразить надежду на дальнейшее сотрудничество
- Г) Связаться с гостем по электронной почте, выразить сочувствие по поводу недовольства гостя, принести извинения, поскольку гость всегда прав

49. После выезда гостя вы обнаружили его неоплаченный счет за услуги ресторана. Ваши действия

- А) Списать счет как безнадежную задолженность
- Б) Перевести счет на Pay Master и ждать возвращения гостя
- В) Связаться с гостем и получить согласие на погашение счета по кредитной карте
- Г) Выяснить в чью смену выезжал гость и привлечь коллег к ответственности

50. Возможно ли совершить расчет с помощью POS-терминала на сумму отличающуюся от суммы преавторизации?

- А) Нет
- Б) Да
- В) Возможно только для бесконтактных карт
- Г) Возможно только для чиповых карт

11. Критерии оценки (ключи к заданиям), правила обработки результатов теоретического этапа профессионального экзамена и принятия решения о допуске (отказе в допуске) к практическому этапу профессионального экзамена:

№ задания	Правильные варианты ответа, модельные ответы и (или) критерии оценки	Баллы, начисляемые за правильно выполненное задание
1		1 балл
2		1 балл
3		1 балл
4		1 балл
5		1 балл
6		1 балл
7		1 балл
8		1 балл
9		1 балл
10		1 балл
11		1 балл
12		1 балл
13		1 балл
14		1 балл
15		1 балл
16		1 балл
17		1 балл
18		1 балл
19		1 балл
20		1 балл
21		1 балл
22		1 балл
23		1 балл
24		1 балл
25		1 балл
26		1 балл
27		1 балл
28		1 балл
29		1 балл
30		1 балл
31		1 балл
32		1 балл
33		1 балл
34		1 балл
35		1 балл
36		1 балл

37		1 балл
38		1 балл
39		1 балл
40		1 балл
41		1 балл
42		1 балл
43		1 балл
44		1 балл
45		1 балл
46		1 балл
47		1 балл
48		1 балл
49		1 балл
50		1 балл

Вариант соискателя формируется из случайно подбираемых заданий в соответствии со спецификацией. Вариант соискателя содержит 50 заданий. Баллы, полученные за выполненное задание, суммируются. Максимальное количество баллов – 50.

Решение о допуске к практическому этапу экзамена принимается при условии достижения набранной суммы баллов от 30 и более.

12. Задания для практического этапа профессионального экзамена:

ЗАДАНИЕ НА ВЫПОЛНЕНИЕ ТРУДОВЫХ ДЕЙСТВИЙ В РЕАЛЬНЫХ ИЛИ МОДЕЛЬНЫХ УСЛОВИЯХ

Типовое задание 1:

1. Разговор по телефону – гость просит предоставить информацию о номерном фонде и услугах отеля.
2. Гость на стойке администратора просит заказать побудку и трансфер на следующий день.
3. Бронирование по телефону.
4. Гость просит заказать букет цветов с доставкой в отель.
5. Гость в состоянии алкогольного опьянения громко разговаривает по телефону, мешает другим гостям.

Типовое задание 2:

1. Бронирование номера от стойки.
2. Гостя заселили в номер с двумя отдельными кроватями, предварительно он сделал бронирование на номер с большой кроватью.
3. Гость подходит и сообщает, что разбил стакан в номере.
4. Выезд. Гость бронировал номер самостоятельно.

Условия выполнения задания

1. Место (время) выполнения задания: экзаменационная площадка, соответствующая требованиям к материально-техническому оснащению проведения практического этапа профессионального экзамена.
2. Максимальное время выполнения заданий: 3 часа.

13. Правила обработки результатов профессионального экзамена и принятия решения о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации: максимальное количество баллов, которое соискатель может получить по результатам выполнения практического этапа профессионального экзамена, составляет 100 баллов.

Положительное решение о соответствии квалификации соискателя требованиям к квалификации по квалификации «Работник службы приема и размещения гостей (3-й уровень квалификации)» принимается при достижении 70 баллов за выполнение практического этапа профессионального экзамена.

14. Перечень нормативных правовых и иных документов, использованных при подготовке комплекта оценочных средств:

- 1). Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской

Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ.

2). Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 01.05.2017) "О защите прав потребителей".

3). Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".