

*Контрольно-измерительные материалы*  
*по профессии (специальности) СПО*

43.02.14      Гостиничное дело  
код              наименование профессии/специальности

2017г.

## **СОСТАВ КОМПЛЕКТА**

1. Паспорт комплекта оценочных (контрольно-измерительных) материалов

1.1. Область применения

1.2. Описание процедуры оценки и системы оценивания по программе

1.2.1. Общие положения об организации оценки

1.2.2. Промежуточная аттестация

1.2.3. Итоговая аттестация

1.3. Инструменты оценки теоретического материала

1.4. Инструменты оценки практического этапа аттестации

2. Оценочные (контрольно-измерительные) материалы для промежуточной и/или государственной (итоговой) аттестации

2.1. Оценочные (контрольно-измерительные) материалы для теоретического этапа промежуточной и/или государственной (итоговой) аттестации

2.2. Оценочные (контрольно-измерительные) материалы для практического этапа промежуточной и/или государственной (итоговой) аттестации

2.3. Экспертные листы экзаменаторов

## **1. ПАСПОРТ КОМПЛЕКТА ОЦЕНОЧНЫХ (КОНТРОЛЬНО-ИЗМЕРИТЕЛЬНЫХ) МАТЕРИАЛОВ**

### ***1.1. Область применения***

Комплект оценочных (контрольно-измерительных) материалов предназначен для оценки по профессии (специальности) 43.02.14  
Гостиничное дело —

**Государственная итоговая аттестация проводится в форме** защиты выпускной квалификационной работы (ВКР) и демонстрационного экзамена (ДЭ в формате World Skills.

Основными задачами выпускной квалификационной работы является:

- самостоятельная научно-исследовательская работа студента, выполняемая студентом на выпускном курсе,
- систематизация, закрепление и совершенствование полученных студентом знаний, профессиональных, учебно-исследовательских умений, анализ фактического материала;
- обоснование актуальности и практической значимости выводов, изложенных в выпускной квалификационной работе;
- умение оформления выпускной квалификационной работы с соблюдением необходимых требований;
- отражение современного уровня развития науки, производства и соответствие социальному заказу общества, в том числе организаций, заинтересованных в разработке предложенной тематики выпускной квалификационной работы;

Выпускная квалификационная работа может быть 2 типов:

- дипломная работа, выполняемая индивидуально;
- дипломный проект (бизнес- план), выполнение которого допускается индивидуально или группой студентов.

**Демонстрационный экзамен** может проводиться в форме демонстрации освоенных профессиональных компетенций и включать выполнение кейс-задания в форме сквозной практической задачи, моделирующей профессиональную деятельность обучающегося по контролируемому виду профессиональной деятельности. Целью проведения демонстрационного экзамена (ДЭ) является определение соответствия результатов освоения образовательных программ среднего профессионального образования (далее - СПО) требованиям стандартов WorldSkills по компетенции, осваиваемой в соответствии с Федеральными государственными образовательными стандартами СПО . Координаторами подготовки и проведения ДЭ по стандартам являются Государственное автономное образовательное учреждение дополнительного профессионального образования города Москвы «Московский центр качества образования» и Региональный координационный центр WorldSkills Russia по городу Москве ,Специализированный центр компетенций (далее -СЦК).

Задания для ДЭ разрабатываются на основе актуальных заданий Национального чемпионата WSR, утверждаются Национальным экспертом .

Задания ДЭ включают все модули заданий Национального чемпионата WSR по компетенции «Администрирование отеля».

Оценку выполнения задания по каждой компетенции проводит комиссия в количестве не менее 5 (пяти) - при наличии объективных и субъективных критериев оценки.

Выполненные конкурсные задания оцениваются в соответствии с регламентами начисления баллов, принятыми в WSR на основании требований к компетенции , определяемых Техническим описанием компетенции и Государственным стандартом. Все баллы и оценки регистрируются в Автоматизированной системе подведения итогов (CIS).

1.2. Инструменты оценки для теоретического материала демонстрационного экзамена

<p><b>Наименование знания (умения), проверяемого в рамках компетенции (-ий)</b> (переносится из спецификации)</p>	<p><b>Критерии оценки</b></p>	<p><b>Формы и методы оценки</b></p>	<p><b>Тип заданий</b></p>	<p><b>Проверяемые результаты обучения</b> (Шифр и наименование ПК)</p>
<p>Планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале.</p> <p>Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения</p> <p>Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества</p> <p>Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.</p> <p>Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации,</p>	<p><u>Для устных и письменных ответов:</u></p> <p>Точность, правильность формулировок</p> <p>Соответствие требованиям нормативных документов</p> <p>Соответствие выбранной последовательности действий инструкциям, регламентам</p> <p>Правильное применение профессиональной терминологии</p> <p>Алгоритм выполнения работ в</p>	<p>Устные и письменные ответы на вопросы и устное и письменное решение практических задач</p>	<p>Ситуационные задачи</p>	<p>ПМ 01. ПК 1.1-1.3</p>

<p>необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности</p> <p>Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.</p> <p>Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.</p> <p>Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.</p>	<p>профессиональной области</p> <p>Соответствие стандартам выполнения задач профессиональной деятельности</p> <p>Оценка практической значимости результатов поиска</p> <p>Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности</p> <p>Грамотность устной и письменной речи по профессиональной тематике на государственном языке и иностранном языке</p> <p>Оценка методов работы в профессиональной и смежных сферах.</p> <p>Порядок оценки результатов решения задач профессиональной</p>			
--	--	--	--	--

	деятельности Правильное использование методик расчетов, правил оформления документов			
--	--	--	--	--

*1.3. Инструменты для оценки практического этапа демонстрационного экзамена*

<b>Наименование действия (умения), проверяемого в рамках компетенции</b> <i>(переносится из спецификации)</i>	<b>Критерии оценки</b>	<b>Методы оценки</b> <i>(указываются типы оценочных заданий и их краткие характеристики, например, практическое задание, в том числе ролевая игра, ситуационные задачи и др.; проект; для теоретической составляющей - экзамен, в том числе – тестирование, собеседование)</i>	<b>Место проведение оценки</b> <i>(мастерская, лаборатория, участок предприятия и т.д.)</i>	<b>Проверяемые результаты обучения</b> <i>(Шифр и наименование ПК)</i>
Планирование деятельности службы приема и размещения;	Правильность планирования деятельности службы	Экспертная оценка выполнения кейса – сквозной ситуационной	<i>Рабочее место сотрудника службы приема и размещения</i>	ПК 1.1-1.3

<p>Оценка и планирование потребностей службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале</p> <p>Организация деятельности службы приема и размещения в соответствии со стандартами и целями деятельности гостиницы</p> <p>Контроль выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов службы приема и размещения</p> <p>Взаимодействие со службами номерного фонда и питания, другими отделами (службами) гостиничного комплекса</p> <p>Управление конфликтными ситуациями в службе приема и размещения</p> <p>Распознавание сложных проблемные ситуации в различных контекстах.</p> <p>Проведение анализа сложных ситуаций при решении задач профессиональной деятельности</p>	<p>приема и размещения;</p> <p>Эффективность поиска информации, необходимой для решения задачи и/или проблемы;</p> <p>Правильность использования стандартного оборудования службы приема и размещения</p> <p>Сопоставление целей и результата и оценка последствия своих действий</p> <p>Соответствие стандартам выполнения задач профессиональной деятельности</p> <p>Соблюдение стандартов качества обслуживания при приеме, размещение и выписке гостей;</p> <p>Соблюдение правил приема, регистрации и поселения индивидуальных гостей, групп, корпоративных</p>	<p>практической задачи (моделирование профессиональной деятельности)</p>	<p><i>гостей , оснащенное соответствующим оборудованием ,ПК с выходом в Интернет, наличие базы данных моделируемого предприятия гостиничной индустрии</i></p>	
---	--	--	---	--

	<p>гостей;</p> <p>Соблюдение правил регистрации иностранных гостей;</p> <p>Правильность предоставления информации об основных и дополнительных услугах, предоставляемых гостиницей;</p> <p>Соблюдение правил составления, порядка согласования и подписания различных видов соглашений (договоров);</p> <p>Правильность оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;</p> <p>Правильность составления отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;</p>			
--	--	--	--	--

**Тематика выпускных квалификационных работ  
по специальности 101101 «Гостиничный сервис»**

<b>№ П/П</b>	<b>Тема выпускной квалификационной работы</b>	<b>Соответствие темы ОПОП</b>	<b>Предполагаемый руководитель</b>
1.	Влияние автоматизации управления гостиницей на качество сервиса	ПМ 02, ПМ 01	
2.	Использование новых информационных технологий как фактор повышения эффективности работы служб гостиницы	ПМ 04, ПМ 02, ПМ 01	
3.	Сайт гостиницы как средство продвижения гостиничного продукта	ПМ 03, ПМ 02, ПМ 01	

4.	Современные проблемы информационной безопасности в гостиничном бизнесе и пути их преодоления.	ПМ 03, ПМ 02, ПМ 01	
5.	Анализ обеспечения информационной безопасности на примере гостиничного предприятия	ПМ 04, ПМ 01	
6.	Анализ и перспективы использования средств глобальной сети Internet в гостиничном бизнесе	ПМ 03, ПМ 01	
7.	Перспективы развития информационных технологий на предприятиях индустрии гостеприимства	ПМ 03, ПМ 04, ПМ 01	
8.	Анализ структуры и функций автоматизированных систем управления гостиничных предприятий различной категории	ПМ 03, ПМ 02, ПМ 01	
9.	Инновационное развитие услуг питания в сфере гостеприимства	ПМ.02	
10.	Проблемы внедрения и адаптации АСУ на предприятиях индустрии гостеприимства	ПМ 03, ПМ 02, ПМ 01	

11.	Анализ использования инновационных технологий на предприятиях индустрии гостеприимства	ПМ 03, ПМ 04, ПМ 01	
12.	Управление информационными потоками гостиничного комплекса.	ПМ 03, ПМ 02, ПМ 01	
13.	Использование робототехнических средств как фактор повышения эффективности работы служб гостиницы ( заказ социального партнера)	ПМ 04, ПМ 02, ПМ 01	
14.	Пути совершенствования организации обслуживания гостей в гостиницах категории ...	ПМ 03, ПМ 04, ПМ 01	
15.	Анализ существующих пакетных предложений и поощрительных программ в гостиницах категории ...	ПМ 03, ПМ 04, ПМ 01	
16.	Организация формирования товарной политики предприятия гостеприимства.	ПМ 04	

17.	Проблемы выбора и роль посредников в продвижении услуг предприятия гостеприимства.	ПМ 04	
18.	Анализ формирования ценовой политики предприятия гостеприимства	ПМ 04	
19.	Пути формирования и управления брендом гостиничного предприятия	ПМ 04	
20.	Формирование товарной политики гостиничного предприятия и пути ее совершенствования.	ПМ 04	
21.	Анализ формирования системного подхода к обеспечению качества продукции и услуг в индустрии гостеприимства	ПМ 04	
22.	Анализ рыночных возможностей на предприятии гостиничной индустрии и организация работы отеля на примере...	ПМ 03, ПМ 04, ПМ 01	
23.	Клиентоцентричность, как инструмент повышения потребительской ценности гостиничных услуг	ПМ 04	
24.	Анализ механизма создания новой потребительской ценности в гостиничном бизнесе	ПМ 04	

25.	Методы и инновационные технологии стимулирования развития новых продуктов в сфере гостеприимства	ПМ 04	
26.	Стратегия быстрого роста как новейший метод развития гостиничного бизнеса и преодоления кризиса.	ПМ 04	
27.	Методы и инновационные технологии создания новых услуг в сфере гостеприимства.	ПМ 04	
28.	Формирование и развитие культуры предпринимательства в гостиничном бизнесе.	ПМ 04	
29.	Предпринимательские решения в развитии гостиничного бизнеса на примере..	ПМ 04	
30.	Механизм формирования цепочки ценностей в индустрии гостеприимства на примере..	ПМ 04	
31.	Бизнес-план предприятия гостиничного предприятия	ПМ 04	
32.	Влияние стиля управления на морально – психологический климат коллектива	ПМ 07	
33.	Взаимосвязь мотивационно-личностной структуры и профессиональной компетентности менеджера	ПМ 04	
34.	Пути совершенствования качества обслуживания гостей в процессе проживания на примере службы room-сервис в отелях Москвы пяти звезд	ПМ 03	

35.	Исследование современных стандартов обслуживания гостей проживающих в номерах на примере отелей пяти звезд	ПМ 03	
36.	Особенности делового и управленческого общения и пути повышения его эффективности на примере отеля...	ПМ 04	
37.	Формирование профессиональной культуры речи с помощью деловых игр и тренингов на примере отеля...	ПМ 04 ПМ 03	
38.	Барьеры эффективного общения и пути их преодоления в сфере индустрии гостеприимства на примере отеля...	ПМ 04	
39.	Роль профессионального имиджа в карьерном продвижении сотрудника	ПМ 03, ПМ 04, ПМ 01	
40.	Формирование корпоративной культуры на предприятиях общественного питания на примере ресторана...	ПМ 03, ПМ 04, ПМ 01	
41.	Анализ использования различных методов исследования эффективности работы предприятий гостиничной индустрии.	ПМ 03, ПМ 04, ПМ 01	

42.	Мотивация профессиональной деятельности персонала, как фактор эффективного управления предприятием гостиничной индустрии.	ПМ 03, ПМ 04, ПМ 01	
43.	Корпоративная культура и методы ее коррекции на предприятии индустрии гостеприимства.	ПМ 03, ПМ 04, ПМ 01	
44.	Анализ влияния внешней среды на корпоративную культуру в гостиничной индустрии.	ПМ 03, ПМ 04, ПМ 01	

### Критерии оценки выпускной квалификационной работы

критери и	показатели			
	Оценки « 2 - 5»			
	«неуд. »	«удовлетв»	«хорошо»	«отлично»
<b>Актуальность</b>	<p>Актуальность исследования специально автором не обосновывается.</p> <p>Сформулированы цель, задачи не точно и не полностью, (работа не зачтена – необходима доработка). Неясны цели и задачи работы (либо они есть, но абсолютно не согласуются с содержанием)</p>	<p>Актуальность либо вообще не сформулирована, сформулирована не в самых общих чертах – проблема не выявлена и, что самое главное, не аргументирована (не обоснована со ссылками на источники). Не четко сформулированы цель, задачи, предмет, объект исследования, методы, используемые в работе</p>	<p>Автор обосновывает актуальность направления исследования в целом, а не собственной темы. Сформулированы цель, задачи, предмет, объект исследования. Тема работы сформулирована более или менее точно (то есть отражает основные аспекты изучаемой темы).</p>	<p>Актуальность проблемы исследования обоснована анализом состояния действительности. Сформулированы цель, задачи, предмет, объект исследования, методы, используемые в работе.</p>

<b>Логика работы</b>	Содержание и тема работы плохо согласуются между собой.	Содержание и тема работы не всегда согласуются между собой. Некоторые части работы не связаны с целью и задачами работы	Содержание, как целой работы, так и ее частей связано с темой работы, имеются небольшие отклонения. Логика изложения, в общем и целом, присутствует – одно положение вытекает из другого.	Содержание, как целой работы, так и ее частей связано с темой работы. Тема сформулирована конкретно, отражает направленность работы. В каждой части (главе, параграфе) присутствует обоснование, почему эта часть рассматривается в рамках данной темы
<b>Сроки</b>	Работа сдана с опозданием (более 3-х дней задержки)	Работа сдана с опозданием (более 3-х дней задержки).	Работа сдана в срок (либо с опозданием в 2-3 дня)	Работа сдана с соблюдением всех сроков
<b>Самостоятельность в работе</b>	Большая часть работы списана из одного источника, либо заимствована из сети Интернет. Авторский текст почти отсутствует (или присутствует только авторский текст.) Научный руководитель не знает ничего о процессе написания студентом работы, студент отказывается показать черновики, конспекты	Самостоятельные выводы либо отсутствуют, либо присутствуют только формально. Автор недостаточно хорошо ориентируется в тематике, путается в изложении содержания. Слишком большие отрывки (более двух абзцев) переписаны из источников.	После каждой главы, параграфа автор работы делает выводы. Выводы порой слишком расплывчаты, иногда не связаны с содержанием параграфа, главы Автор не всегда обоснованно и конкретно выражает свое мнение по поводу основных аспектов содержания работы.	После каждой главы, параграфа автор работы делает самостоятельные выводы. Автор четко, обоснованно и конкретно выражает свое мнение по поводу основных аспектов содержания работы. Из разговора с автором научный руководитель делает вывод о том, что студент достаточно свободно ориентируется в терминологии, используемой в ВКР

Оформление работы	Много нарушений правил оформления и низкая культура ссылок.	Представленная ВКР имеет отклонения и не во всем соответствует предъявляемым требованиям	Есть некоторые недочеты в оформлении работы, в оформлении ссылок.	Соблюдены все правила оформления работы.
Литература	Автор совсем не ориентируется в тематике, не может назвать и кратко изложить содержание используемых книг. Изучено менее 5 источников	Изучено менее десяти источников. Автор слабо ориентируется в тематике, путается в содержании используемых книг.	Изучено более десяти источников. Автор ориентируется в тематике, может перечислить и кратко изложить содержание используемых книг	Количество источников более 20. Все они использованы в работе. Студент легко ориентируется в тематике, может перечислить и кратко изложить содержание используемых книг

<b>Защита работы</b>	<p>Автор совсем не ориентируется в терминологии работы.</p>	<p>Автор, в целом, владеет содержанием работы, но при этом затрудняется в ответах на вопросы членов ГАК. Допускает неточности и ошибки при толковании основных положений и результатов работы, не имеет собственной точки зрения на проблему исследования. Автор показал слабую ориентировку в тех понятиях, терминах, которые она (он) использует в своей работе. Защита, по мнению членов комиссии, прошла сбивчиво, неуверенно и нечетко.</p>	<p>Автор достаточно уверенно владеет содержанием работы, в основном, отвечает на поставленные вопросы, но допускает незначительные неточности при ответах. Использует наглядный материал. Защита прошла, по мнению комиссии, хорошо (оценивается логика изложения, уместность использования наглядности, владение терминологией и др.).</p>	<p>Автор уверенно владеет содержанием работы, показывает свою точку зрения, опираясь на соответствующие теоретические положения, грамотно и содержательно отвечает на поставленные вопросы. Использует наглядный материал: презентации, схемы, таблицы и др. Защита прошла успешно с точки зрения комиссии (оценивается логика изложения, уместность использования наглядности, владение терминологией и др.).</p>
----------------------	---	--	---	--

<b>Оценка работы</b>	Оценка «2» ставится, если студент обнаруживает непонимание содержательных основ исследования и неумение применять полученные знания на практике, защиту строит не связно, допускает существенные ошибки, в теоретическом обосновании, которые не может исправить даже с помощью членов комиссии, практическая часть ВКР не выполнена.	Оценка «3» ставится, если студент на низком уровне владеет методологическим аппаратом исследования, допускает неточности при формулировке теоретических положений выпускной квалификационной работы, материал излагается не связно, практическая часть ВКР выполнена некачественно.	Оценка «4» ставится, если студент на достаточно высоком уровне овладел методологическим аппаратом исследования, осуществляет содержательный анализ теоретических источников, но допускает отдельные неточности в теоретическом обосновании или допущены отступления в практической части от законов композиционного решения.	Оценка «5» ставится, если студент на высоком уровне владеет методологическим аппаратом исследования, осуществляет сравнительно-сопоставительный анализ разных теоретических подходов, практическая часть ВКР выполнена качественно и на высоком уровне.
----------------------	---	---	--	---

**Ситуационные кейс-задания в формате WS:**

**Процедура заселения**

**Ситуационное задание :Заселение – ролевая игра**

	<b>Подготовка к заезду на текущий день</b>
--	--

<b>Описание действий</b>	<p>Пока Администратор готовится, он объясняет все шаги</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Распечатать список заездов и комментариев к ним</li> <li>• Взять профайлы каждого гостя из папки Бронирование (упорядочены по дням);</li> <li>• Положить список заезда и гостевые профайлы на стойку;</li> <li>• Проинформировать другие отделы о приезде VIP гостей;</li> <li>• Проинформировать F&amp;B о необходимости предоставления комплемента гостю в честь Дня рождения</li> <li>• Подготовить ключи для гостей на сегодня</li> <li>• Запрограммировать ключи к комнатам, которые свободные и чистые</li> <li>• Положите ключи в специальные отсеки</li> </ul>
<b>Документы</b>	План, список на заезд, ключи, список телефонов служб, система бронирования ( в компьютере), папка под заезд, отчет о состоянии номеров

	<b>Заселение гостя AAA: гость впервые в отеле, номер на одного с завтраком (номер свободен и чистый)</b>
<b>Описание действий</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Администратор приветствует гостя;</li> <li>• Спрашивает паспорт;</li> <li>• Находит имя в списке;</li> <li>• Подтверждает детали бронирования;</li> <li>• Просит гостя заполнить форму и подписать;</li> <li>• Делает копию необходимых данных паспорта (имя, национальность, дата рождения, место рождения);</li> <li>• Возвращает паспорт;</li> <li>• Проверяет, свободен ли номер и чистоту номера;</li> <li>• Уточняет у гостя будет ли гарантировать доп. расходы;</li> <li>• Программирует ключи и отдает гостю;</li> <li>• Информировать о месторасположении комнаты (номер комнаты, этаж);</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Информировать о расписании завтрака и расположении ресторана;</li> <li>• Информировать о других услугах отеля;</li> <li>• Необходимо сказать, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки;</li> <li>• Желает хорошего дня;</li> <li>• Кладет профайл в папку .</li> </ul>
<b>Документы</b>	План, список под заезд, карта гостя, ключ от номера, отчет о чистоте номеров, форма гостя, паспорт, список выезжающих, папка под заезд; стойка
<b>Игроки</b>	Гость

	<b>Заселение гостей ВВВ – Через агентство (10.15 утра   гости впервые в отеле, комната на двоих с завтраком, номер свободен, но еще не готов)</b>
<b>Описание действий</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Администратор приветствует гостей;</li> <li>• Спрашивает паспорт и ваучер;</li> <li>• Находит имя в списке;</li> <li>• Подтверждает детали бронирования;</li> <li>• Проверяет, свободен ли номер и чистоту номера;</li> <li>• Звонит горничной и уточняет время готовности номера;</li> <li>• Предупреждает гостей, что номер еще не готов и озвучивает время готовности номера;</li> <li>• Спрашивает, не хотят ли гости оставить багаж в багажной комнате</li> <li>• Предлагает гостю отдохнуть в ресторане, либо пройтись по территории отеля ...;</li> <li>• Номер готов к заселению (указанное время прошло)</li> <li>• Приглашает гостя;</li> <li>• Просит гостей заполнить форму и подписать;</li> <li>• Делает копию необходимых данных паспорта (имя, национальность, дата рождения, место рождения);</li> <li>• Возвращает паспорта;</li> <li>• Уточняет у гостя будет ли гарантировать доп. расходы (кредитная карта);</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Программирует ключи и отдает гостю;</li> <li>• Информировывает о месторасположении комнаты (номер комнаты, этаж);</li> <li>• Информировывает о расписании завтрака и расположении ресторана;</li> <li>• Информировывает о других услугах отеля;</li> <li>• Информировывает о доступности стойки размещения доступна 24 часа в сутки;</li> <li>• Желает хорошего дня;</li> <li>• Кладет профайл в папку.</li> </ul>
<b>Документы</b>	План, список под заезд, карта гостя, ключ от номера, отчет о чистоте номеров, форма гостя, паспорт, список выезжающих, папка под заезд; стойка, бирка от багажа, внутренний список телефонов
<b>Игроки</b>	Гости, горничная

**Ситуационное задание. Помощь гостям во время их пребывания – ролевая игра**

	<b>Гость просит разбудить его в 8 утра, и принести завтрак в номер к 8:30</b>
<b>Описание действий</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Администратор приветствует гостя</li> <li>• Уточняет номер комнаты и имя гостя;</li> <li>• Уточняет точное время и заполняет специальную форму для пробудки;</li> <li>• Спрашивает, что гость хочет из напитков и еды на завтрак;</li> <li>• Администратор регистрирует запрос на завтрак в номер;</li> <li>• Спрашивает, может ли он чем-то помочь;</li> <li>• Благодарит и заканчивает разговор;</li> <li>• Звонит в ресторан и передает запрос;</li> <li>• Кладет копию запроса в отдельный отсек - ресторан.</li> </ul>
<b>Документы</b>	Брошюра отеля, форма звонка для пробуждения, форма для завтрака в номер, специальный отсек.
<b>Игроки</b>	Гость

	<b>Гость просит положить его драгоценность в сейф (на ресепшн)</b>
<b>Описание действий</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Администратор приветствует гостя</li> <li>• Спрашивает номер комнаты;</li> <li>• Уточняет, есть ли гость в списке проживающих;</li> <li>• Просит заполнить форму для хранения вещей в сейфе и подписать;</li> <li>• Проверяет все ли верно;</li> <li>• Берет драгоценности и кладет их в сейф перед гостем;</li> <li>• Отдает копию формы;</li> <li>• Кладет оригинал формы в папку гостя;</li> <li>• Спрашивает, может ли он чем-то помочь:</li> <li>• Благодарит и заканчивает разговор</li> </ul>
<b>Документы</b>	Форма для хранения вещей, стойка, сейф, коробка с драгоценностями, список проживающих
<b>Игроки</b>	Гость

	<b>Гость хочет заказать еду в номер, но служба ресторана не отвечает.</b>
<b>Описание действий</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Администратор приветствует гостя</li> <li>• Спрашивает номер комнаты</li> <li>• Уточняет, что конкретно хотел бы в номер из еды (Дает информацию из меню), уточняет по поводу десерта и салата</li> <li>• Записывает и повторяет информацию гостю</li> <li>• Спрашивает, может ли он чем-то помочь:</li> <li>• Благодарит и заканчивает разговор;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Звонит в бар, чтобы передать заказ</li> </ul>
<b>Документы</b>	Меню бара, внутренний список звонков
<b>Игроки</b>	Гость и бармен

### Критерии оценки для экспертов WS (оценочный лист)

<b>C1</b>	<b>Подготовка к заезду</b>			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
	O1	0.1	Распечатать список на заезд				
	O2	0.2	Взять профайлы каждого гостя из папки бронирование и комментарий к ним				
	O3	0.1	Положить список заезда и регистрационные карты на стойку				
	O4	0.2	Проинформировать другие отделы о заезде VIP гостей				
	O5	0.1	Проинформировать F&B о необходимости предоставления комплемента гостю в честь Дня рождения				
	O6	0.1	Подготовить ключи для гостей				
	O7	0.1	Запрограммировать ключи для номеров, если есть свободные и чистые				
	O8	0.1	Положить ключи рядом с регистрационной картой				
	<b>Всего</b>	<b>1.00</b>					
<b>C2</b>	<b>Индивидуальное заселение</b>			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
	O1	0.1	Администратор приветствует гостей				
	O2	0.2	Спрашивает паспорт				
	O3	0.2	Находит имя в списке				

O4	0.2	Подтверждает детали бронирования				
O5	0.3	Просит гостя заполнить регистрационную форму и подписать				
O6	0.3	Делает копию необходимых данных паспорта(имя, национальность, дата рождения, место рождения)				
O7	0.2	Возвращает паспорт				
O8	0.2	Проверяет свободен ли номер и чистоту номера				
O9	0.2	Уточняет у гостя будет ли гарантировать доп. расходы				
O10	0.2	Программирует ключи и отдает гостю				
O11	0.2	Информирует о месторасположении комнаты (номер комнаты, этаж)				
O12	0.2	Информирует о расписании завтрака и расположении ресторана				
O13	0.2	Информирует о других услугах отеля				
O14	0.2	Необходимо сказать, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки				
O15	0.2	Желает хорошего дня				
O16	0.2	Кладет профайл в папку				
O17	0.2	Улыбка				
<b>Всего</b>	3.50					

<b>С3</b>	<b>Заселение гостя через турагенство (номер не готов)</b>			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>
	O1	0.1	Администратор приветствует гостей				
	O2	0.2	Спрашивает паспорт и ваучер				
	O3	0.2	Находит имя в списке				
	O4	0.2	Подтверждает детали бронирования				
	O5	0.2	Проверяет свободен ли номер и чистоту номера				
	O6	0.2	Звонит горничной и уточняет как долго будут убирать номер				

07	0.2	Предупреждает, что номер еще не готов и уточняет время готовности номера				
08	0.2	Спрашивает, не хочет ли гость оставить багаж в багажной комнате				
09	0.2	Предлагает гостю отдохнуть в ресторане, либо пройтись по территории отеля				
010	0.2	Приглашает гостя, когда будет готов номер				
011	0.3	Просит гостя заполнить регистрационную форму и подписать				
012	0.3	Делает копию необходимых данных паспорта(имя, национальность, дата рождения, место рождения, срок до)				
013	0.2	Возвращает паспорт				
014	0.2	Просит кредитную карту, чтобы прогарантировать доп расходы				
015	0.2	Программирует ключи и отдает гостю				
016	0.2	Информирует о месторасположении комнаты (номер комнаты, этаж)				
017	0.2	Информирует о расписании завтрака и расположении ресторана				
018	0.2	Информирует о других услугах отеля				
019	0.2	Необходимо сказать, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки				
020	0.2	Желает хорошего дня				
021	0.2	Кладет профайл в папку				
022	0.2	Улыбка				

