**ВОПРОСЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ЭКЗАМЕНУ**

**ПО МДК 01.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ**

для обучающихся III курса по специальности

43.02.14 Гостиничное дело

2019-2020 учебный год

Преподаватель: Порошина Е.Н.

**Раздел 1. Организация работы службы приема и размещения**

**Теоретические вопросы:**

1. Нормативно-правовая база гостиничной индустрии. Характеристика системы классификации гостиниц и иных средств размещения в РФ.
2. Нормативно-правовая база гостиничной индустрии. Общая характеристика «Правил предоставления гостиничных услуг». Основные положения.
3. Место службы приема и размещения в структуре гостиничного предприятия.
4. Основные функции и состав службы приема и размещения.
5. Организация рабочего места службы приема и размещения.
6. Основные службы, обеспечивающие функционирование гостиницы.
7. Взаимодействие службы приема с другими службами гостиничного предприятия.
8. Организация работы службы консьержей.
9. Служба телефонных операторов.
10. Организация работы ночных аудиторов.
11. Функции и ответственность портье, документация поста.
12. Документы, регулирующие требования к обсуживающему персоналу гостиниц.
13. Деловой этикет, стандарт внешнего вида и культура поведения сотрудника СПиР.
14. Правила ведения телефонных разговоров. Стандарты телефонного обслуживания.
15. Профессиональная этика сотрудников гостиницы.
16. Средства и способы создания комфортного микроклимата в холле. Оборудование холла и правила его эксплуатации.
17. Услуга: понятие, основные характеристики, классификация. Особенности гостиничных услуг
18. Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещении гостей.

**Практические задания:**

1. Схематично изобразите рабочее место администратора СПиР (мини-гостиница и бизнес-отель).
2. Схематично изобразите холл бизнес-гостиницы категории «4 звезды».
3. Составьте список личностных характеристик, которые должны быть свойственны сотруднику СПиР.
4. Составьте диалог между администратором и гостем. Гостиница «Факел». Гости – семья из 3х человек (2 взрослых + 1 ребенок) хотят забронировать номер.
5. Составьте телефонный диалог между администратором и гостем. Группа туристов (8 человек) хочет забронировать номера в гостинице «Интурист».
6. Составьте стандарт внешнего вида для женщины - сотрудника службы приема и размещения. Необходимо указать конкретные требования к внешнему виду, униформе, личной гигиене.
7. Составьте стандарт внешнего вида для мужчины-сотрудника службы приема и размещения. Необходимо указать конкретные требования к внешнему виду, униформе, личной гигиене.
8. Разработайте структуру службы регистрации и размещения гостей для гостиницы категории «3 звезды» с номерным фондом 33 номера и определите функциональные связи с другими службами гостиницы.
9. Разработайте план работы службы на декабрь месяц в виде графика работы сотрудников СПиР гостиницы категории «2 звезды» с номерным фондом 65 номеров.
10. Решите ситуационную задачу. Вы – консьерж службы приема и размещения. К вам обращается гость с просьбой помочь (хочет пойти в спа-центр). Ответьте на запрос гостя, о том, как повести время.
11. Решите ситуационную задачу. Вы – консьерж службы приема и размещения. К вам обращается гость с просьбой помочь (интересуется историей города Самара). Ответьте на запрос гостя, о том, как повести время.
12. Разработать и оформить инструкцию обслуживания для работников службы регистрации и размещения по действиям в нестандартных ситуациях - гость ведет себя неадекватно – шумит и т. п.