

Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым
Государственное бюджетное профессиональное
образовательное учреждение Республики Крым
«РОМАНОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

УТВЕРЖДЕНО

Заместитель директора по УПР
ГБПОУ РК «РКИГ»

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

для обучающихся по выполнению практических занятий

По МДК 01.01. *ПМ 01* «Организация и контроль текущей деятельности
сотрудников службы приема и размещения»

Специальность: 43.02.11 «Гостиничный сервис»

Оцениваемые компетенции: ПК-1.1-1.3. ОК- 1-10



Симферополь, 2017 г.

Разработаны на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.11 «Гостиничный сервис» и рабочей программой профессионального модуля: *МДК 01.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения».*

Целью практических занятий является закрепление и углубление знаний, которые студент получил на лекционных занятиях и при выполнении самостоятельной работы, приобретение компетенций по безопасной работе и эксплуатации аппаратов, пробуждение интереса к практическому использованию теоретических знаний.

При завершении изучения курса обучающийся должен:

Практический опыт	<ul style="list-style-type: none"> • В разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения • Планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности исполнителей по приему и размещению гостей
Знать	<ul style="list-style-type: none"> • Законы и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг • Стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы • Методы планирования труда работников службы приема и размещения
Уметь	<ul style="list-style-type: none"> • Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы • Проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы • Выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения • Организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения • Контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.

За время изучения, обучающиеся должны выполнить 49.. практических занятий.

Раздел 1. Практические занятия (Приложение 1).

Работа выполняется в отдельных тетрадях для практических занятий.

Необходимо обозначить номер практического занятия, тему. При выполнении работы следует указывать содержание задания и вопросов в нем.

Работа должна быть написана ясным, четким языком и сопровождаться правильно оформленным библиографическим описанием с указанием выходных данных источника.

Практические занятия направлены на приобретение профессиональных и общих компетенций в соответствии с ФГОС СПО по специальности СПО 43.02.11 «Гостиничный сервис»:

Код	Наименование результата обучения
ВД 1.	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения
ПК 1.1.	Планировать потребности службы приема и размещения в материальных ресурсах и персонале
ПК 1.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы приема и размещения в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы
ПК 1.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы приема и размещения для поддержания требуемого уровня качества
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке

При выполнении практической работы обучающемуся необходимо:

1. Выполнить задания, вынесенные на практическую работу, согласно методическим указаниям.
2. Освоить вопросы, выносимые на практическую работу и предложенные преподавателем в соответствии с программой
3. Выполнять практическую работу и отчитываться по ее результатам.

С целью овладения указанным видом профессиональной деятельности и соответствующими профессиональными компетенциями студент в ходе освоения профессионального модуля должен:

Практический опыт	<ul style="list-style-type: none">• В разработке операционных процедур и стандартов службы приема и размещения• Планирования, организации, стимулирования и контроля деятельности исполнителей по приему и размещению гостей
Знать	<ul style="list-style-type: none">• Законы и иные нормативно-правовые акты Российской Федерации в сфере туризма и предоставления гостиничных услуг• Стандарты и операционные процедуры, определяющие работу службы• Методы планирования труда работников службы приема и размещения
Уметь	<ul style="list-style-type: none">• Планировать потребности в материальных ресурсах и персонале службы• Проводить тренинги и производственный инструктаж работников службы• Выстраивать систему стимулирования и дисциплинарной ответственности работников службы приема и размещения• Организовывать работу по поддержке и ведению информационной базы данных службы приема и размещения• Контролировать работу сотрудников службы приема и размещения по организации встреч, приветствий и обслуживания гостей, по их регистрации и размещению, по охране труда на рабочем месте, по передаче работниками дел при окончании смены.

Наименование работ	Кол-во часов	Дата выполнения	Результаты выполнения работ	Подпись преподавателя
1. Учебная экскурсия «Ознакомление с предприятием гостиничной индустрии»	2			
2. Учебная экскурсия «Ознакомление со службами гостиницы»	2			
3. Учебная экскурсия «Ознакомление с дополнительными услугами гостиницы»	2			
4. Составление отчета об учебной экскурсии	2			
5. Организация рабочего места администратора службы приема и размещения (СПиР)	2			
6. Расшифровка аббревиатур обозначения номера размещения и питания в отеле	2			
7. Прием и ведение телефонных переговоров	2			
8. Услуга «Трансфер». Разработка алгоритма выполнения услуги по заданным условиям	2			
9. Прием, регистрации и размещение индивидуальных гостей	2			
10. Прием, регистрации и размещение групп, корпоративных гостей	2			
11. Прием, регистрация и размещение VIP-гостей	2			
12. Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	2			
13. Регистрация иностранных гостей в гостинице в Российской Федерации	2			
14. Отработка навыков калькулирования стоимости услуг гостиничного	2			

предприятия для потребителей				
15. Решение ситуационных задач «Администратор и гость: конфликтная ситуация»	2			
16. Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office	2			
17. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя	2			
18. Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	2			
19. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя	2			
20. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	2			
21. Особенности поселения гостей от группы	2			
22. Переселение гостя из номера. Подселение к гостю в номер	2			
23. Комплексное задание по модулю Front Office.	2			
24. Составление презентаций в графическом редакторе «Встреча гостей отеля в различных странах мира»	2			
25. Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем	2			
26. Профессиональная автоматизированная программа. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер)	2			

27. Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы	2			
28. Изучение договора на продажу гостиничных услуг индивидуальным и группе клиентов	2			
29. Составление паспорта гостиничного предприятия 2*.	2			
30. Составление паспорта гостиничного предприятия 3*.	2			
31. Составление паспорта гостиничного предприятия 4*.	2			
32. Составление паспорта гостиничного предприятия 5*.	2			
33. Составление паспорта предприятия санаторно-курортного комплекса	2			
34. Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления	2			
35. Разделение счета гостя на фолио, внесение корректировки в счет гостя	2			
36. Работа со счетами гостей. Составление примерного расчета стоимости проживания гостя	2			
37. Оплата услуг. Выписка гостя	2			
38. Составление актов о порче и пропаже имущества гостиницы	2			
39. Учебная экскурсия «Ознакомление с предприятием гостиничной индустрии»	2			
40. Учебная экскурсия «Ознакомление со службами гостиницы»	2			
41. Учебная экскурсия «Ознакомление с дополнительными услугами»	2			

42. Профессиональная автоматизированная программа Составление отчета	2			
43. Составление графика загрузки отеля Профессиональная автоматизированная программа	2			
44. Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля	2			
45. Составление буклета гостиницы	2			

Практическое занятие 1-2

Экскурсия «Ознакомление с предприятием гостиничной индустрии – «гостиница Москва»

ПК: 1.1-1.3

ОК: 1-9

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- Составлять сравнительную характеристику по гостиничным службам;
- Работать с оргтехникой ИКТ;

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- Организацию работы гостиничных служб;
- Типологию гостиниц;
- Классификацию номеров;
- Основные и дополнительные услуги в гостинице.

Время выполнения – 4 часа.

1. Полное название гостиницы.
2. Месторасположение гостиницы
3. Категория гостиничного предприятия
4. Историческая справка
5. Номерной фонд
6. Организация питания в гостинице
7. Перечень дополнительных услуг
8. Стоимость проживания.
9. Дополнительная информация

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическая работа 3-4
Составление отчета о посещении гостиничного предприятия
на примере

ПК: 1.1-1.3

ОК: 1-9

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- Составлять сравнительную характеристику гостиничных предприятий;
- Работать с оргтехникой ИКТ;

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- Типологию гостиниц;
- Классификацию номеров;
- Основные и дополнительные услуги в гостинице.

Время выполнения –2 часа.

1. Полное название гостиницы.
2. Месторасположение гостиницы
3. Категория гостиничного предприятия
4. Историческая справка
5. Номерной фонд
6. Организация питания в гостинице
7. Перечень дополнительных услуг
8. Стоимость проживания.
9. Дополнительная информация

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическая работа № 5
Инструкционная карта
Тема: Организация рабочего места администратора

ПК 11

ОК 1-9

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- Организовывать рабочее место администратора;
- Работать с оргтехникой ИКТ;

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- Функциональные обязанности сотрудников СПиР;
- Профессиональный этикет;
- Стандарт внешнего вида сотрудника СПиР.

Время выполнения: 2 часа.

Задание 1

Из предложенных вариантов, выбрать функциональные обязанности администратора СПиР.

1. Размещение гостей.
2. Поднос багажа.
3. Уборка номеров.
4. Предоставление информации
5. Разрешение конфликтов
6. Побудка
7. Заказ билетов
8. Генеральная уборка номера
9. Расчет гостей.

Задание 2

Схематично изобразить рабочее место администратора СПиР.

1 вариант

Гостиница эконом-класса

2 вариант

Отель – люкс

3 вариант

Гостиница бизнес-класса

4 вариант

Отель-курорт

5 вариант

Гостиница бизнес класса

Задание 3.

Какие рабочие инструменты необходимы администратору СПиР в процессе работы.

Задание 4.

Заполнить таблицу: «Необходимые качества администратора»

Физический облик	
Знания и навыки	
Общие способности	
Специальные навыки	

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях или отчете;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 6 **Инструкционная карта**

Тема: Расшифровка аббревиатур обозначения номера размещения и питания в отеле

Результаты освоения ПК и ОК:

ПК. – 2.1-2.2

ОК – 1-9

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен уметь:

- Оформлять документацию, используя сокращения и аббревиатуры;
- Предоставлять гостю информацию об услугах в гостинце.

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен знать:

- Аббревиатуры, принятые в гостиничной индустрии;
- Аббревиатур, обозначающие тип номера размещения в отеле;
- Аббревиатур, обозначающие тип питания в отеле.

Время выполнения: 2 часа

Последовательность выполнения

Задание 1.

Расшифровать аббревиатуры.

1. DBL двухместное размещение
2. SGL одноместное размещение
3. EXB дополнительная кровать
4. CH ребенок с 2 до 12 лет
5. BV только завтраки
6. FB полный пансион, завтрак, обед и ужин
7. FB+
8. Duplex двухэтажный номер
9. HB полупансион (завтрак и ужин)
10. De luxe номера повышенной комфортности
11. TRPL+1CHD трехместное+1ребенок
12. 3 ad+2 CHD 3-х местный номер + 2 ребенка от (2-6 лет)

Задание 2.

1. Сопоставьте аббревиатуры, обозначающие тип размещения, с соответствующими расшифровками:

1. DBL Двухместный номер с большой двуспальной кроватью
2. DBL+EXB Двухместный с дополнительной кроватью
3. SNGL Одноместный номер
4. TRPL Трехместный номер
5. infant Ребенок 0-2года

1. Двухместный номер с большой двуспальной кроватью
2. Ребенок 0-2года
3. Стандартная комната

4. Трехместный номер
 5. Одноместный номер
 6. Четырехместный номер
 7. Двухместный номер с двумя отдельными кроватями
 8. Размещение без питания
2. Сопоставьте аббревиатуры, обозначающие тип питания, с соответствующими расшифровками:
1. ВВ только завтраки
 2. АL все включено
 3. FВ полный пансион, завтрак, обед и ужин
 4. НВ полупансион (завтрак и ужин)
-
1. Только завтрак
 2. Все включено
 3. Полный пансион
 4. Полупансион
 5. Расширенный полупансион
3. Сопоставьте аббревиатуры, обозначающие категорию номера, с соответствующими расшифровками.
1. Family Room семейная комната
 2. Suite номер повышенной комфортности
 3. Superior комната большего размера, чем стандартная
 4. Honeymoon Room номер для молодоженов
-
1. Номер для молодоженов, с большой кроватью KING SIZE и дополнительным презентом от отеля.
 2. Номер с одной большой кроватью для семейной пары.
 3. Комната большего размера, чем стандартная.
 4. Номер повышенной комфортности, как правило - большая комната, имеющая зону для отдыха.
 5. Семейный номер, в который можно поселить от 4 человек, с большой площадью (часто из нескольких комнат).
 6. Большой номер с оргтехникой.

Задание 3.

Решить ситуационные задачи.

1. В гостиницу прибыла молодежная группа туристов, в количестве 20 человек. Какой тип размещения и питания, Вы предложите?
2. Семейная пара с ребенком, в возрасте 2-х лет хочет забронировать номер? Какой тип размещения и питания, Вы предложите?
3. На конференцию в гостиницу прибывает группа VIP персон, в количестве 10 человек. Какой тип размещения и питания, Вы предложите?
4. В гостиницу приезжает группа служащих на семинар, в количестве 40 человек. Размещение 1-2х местное, с видом на море. Какой тип питания можно предложить?
5. В отеле необходимо разместить футбольную команду, в количестве 55 человек. В каких номерах Вы можете разместить гостей? Какой тип питания предложите?

6. Семейная пара с двумя детьми, в возрасте 2-х и 10 лет хочет забронировать номер? Какой тип размещения и питания, Вы предложите?
7. В гостиницу приезжает группа школьников, в количестве 30 человек. Какой тип размещения и питания, Вы предложите?
8. Молодожены забронировали номер с видом на пляж. Какой тип размещения и питания, Вы предложите?
9. В отель заезжает группа из 45 иностранных туристов, разного возраста (21-56 лет). Размещение с видом на горы. Питание – все включено.
10. В гостиницу приезжают люди находящиеся в командировке (6 человек). Какой тип размещения и питания, Вы предложите?

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, правильно составлены расчеты и решены задачи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 7

Тема: «Прием и ведение телефонных переговоров»

ПК 11-1.2

ОК 1-9

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- Общаться с гостями на иностранных языках;
- информировать потребителя о видах услуг по телефону;

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- Правила приема и ведения телефонных переговоров;
- Телефонный этикет;

Время выполнения: 2 часа.

Задание 1. Составить диалог между администратором и клиентом.

1. Гостиница «Фортуна». Гости – семья из 3х человек (2 взрослых +1 ребенок) хотят забронировать номер.
2. Группа туристов (11 человек), хочет забронировать номера в гостинице «Ореанда».
3. Молодожены хотят отдохнуть у моря, бронируют номера в отеле «Акварин».
4. Для проведения конференции в гостинице «Империя» бронируют номера на 35 человек.

5. Пожилая семейная пара хочет забронировать места в гостинице Украина».
6. Группа иностранных туристов (7 человек) хочет забронировать номера на «Вилле Елена».
7. Семейная пара с двумя детьми хочет забронировать номер в гостинице «Эдем».
8. Для проведения семинара в гостинице «Александрия» хотят забронировать номера для 27 человек.
9. Молодая пара хочет забронировать номер на вилле «София».
10. Для 4 VIP персон бронируют номера в отеле «Radisson SPA Alushta»/
11. На отдых приезжает группа школьников (15 человек), бронируют места в отеле «Кичкинэ».
12. Две семьи без детей хотят забронировать номера в отеле «Пальмира Палас».

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практическая работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие 8

Услуга «Трансфер». Разработка алгоритма выполнения услуги по заданным условиям

Цель работы: организация предоставления услуги «Трансфер», отработка навыков взаимодействия с гостиничными службами при оказании услуги «Трансфер».

Задание

Перед началом смены 07 ноября администратор ознакомился со списком заезда (см. ниже), в котором записано, что некоторых гостей необходимо встретить. Разработайте технологию предоставления услуги «Трансфер» на примере конкретного гостя из списка заезда на 07.11.

Список заезда на 07.11.17

Заявка №	Страна	ФИО/ к-во человек	Принимающая организация	Заезд	Выезд	Тип номера	Дополнительные сведения
17	РФ	Плутов 2	Аврора	07.11	09.11	сюит	Свадебный пакет Трансфер Московск. вокзал, поезд № 32, вагон 5
18	ФРГ	10	Лицей Трэвел	07.11	12.11	10 одноместн ых	Трансфер Пулково Рейс № 1678
19	США	Smith	Нева	08.11	12.11	1 double	Трансфер

		4					Пулково Рейс № 654
--	--	---	--	--	--	--	-----------------------

Ход выполнения работы

1. Определите и запишите последовательность действий сотрудников при выполнении услуги «Трансфер»;
2. Составьте стандартные фразы, которые должны быть сказаны встречающим при встрече гостя.
3. Составьте список заезда на 07.11.17 г. по образцу, приведенного в таблице.
4. Представьте технологию в аудитории.

Оценка

Критерий	Кол-во баллов
Представлена технология предоставления услуг	0-0,5
Определена последовательность действий сотрудников с указанием должности, представлены сопутствующие документы и материалы	0-1
Составлена заявка на оказание услуги для транспортной службы	0-1
Разработан контрольный лист для проверки выполнения услуги «Трансфер»	0-1
Составлены стандартные фразы, которые должны быть сказаны при встрече гостя	0-1
Технология оформлена в виде письменного отчета или в виде презентации (самостоятельная работа № 1)	0-0,5

Практическое занятие № 9

Инструкционная карта

Тема: «Прием, регистрация и размещение индивидуальных гостей»

ПК 1.1-1.3

ОК 1-9

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- Проводить регистрацию индивидуальных гостей;
- Оформлять документацию при размещении;
- Информировать индивидуальных гостей о предоставляемых услугах в гостинице.

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- нормативную документацию, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила приема, регистрации и поселения индивидуальных гостей.

Время выполнения: 2 часа

Беседа по вопросам.

1. Алгоритм действий администратора при поселении индивидуального гостя – гражданина РФ.
2. Документы, которые заполняют при поселении гостей, правила заполнения.
3. Стандарты работы администратора/портье при приеме гостей.

Задание 1.

Приветствие гостя.

Каждый студент должен произнести правильно приветствие в зависимости от показанного преподавателем времени суток.

Задание 2.

Согласование условий размещения

Задание выполняют все студенты последовательно, находясь на своих местах. Один студент – администратор, другой – гость.

Варианты заданий для обсуждения условий размещения

Гость/гости подходят к стойке приема.

1. Гостю нужен одноместный номер на три дня, ему обязательно наличие Интернет.
2. Гостю нужен одноместный номер с видом на центральную улицу на три дня.
3. Гостям нужны два одноместных номера рядом на пять дней.
4. Гостю нужен номер для семьи из трех человек (1 ребенок – 5 лет) на пять дней.
5. Гостю нужен номер с кабинетом на два дня.
6. Гости хотят поселиться в двухместном номере с большой кроватью.
7. Гости (две сестры) хотят поселиться в двухместном номере на 4 дня.
8. Гостю нужен одноместный номер с видом на центральную улицу на три дня. В гостинице есть свободные номера – одноместные с видом во двор, двухместные – на улицу.
9. Гостям нужны два двухместных номера на 4 дня.
10. Гость остановится в гостинице на две недели, ему важно, чтобы в номере можно было готовить пищу.

Задание 3.

Написать вывод по практической работе

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, правильно составлены таблицы, рисунки и записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях или отчете;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 10
Инструкционная карта
Тема: «Прием, регистрация и размещение групп,
корпоративных гостей»

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- Проводить регистрацию корпоративных гостей и туристических групп;
- Оформлять документацию при размещении;
- Информировать гостей о предоставляемых услугах в гостинице.

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- нормативную документацию, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила приема, регистрации и поселения туристических групп и корпоративных гостей.

Задание 1.

Составить заявку на поселение туристической группы, с указанием номеров комнат.

Размещение группы

Заявка № _____

Принимающая организация _____

Наименование группы/ФИО сопровождающего _____

Оплата _____

(наличный/безналичный расчет, счет №)

Комната №	ФИО	Заезд		Выезд		К-во ночевок	К оплате
		Дата	Время	Дата	Время		

Задание 2.

Составить перечень приложений документов, которые должны быть при поселении туристической группы.

3. Решение ситуационных задач.

1. Вы – сотрудник службы приема и размещения. Вам необходимо зарегистрировать и поселить группу туристов. Опишите последовательность ваших действий при подготовке к процедуре регистрации, перечислите документы, которые необходимы для регистрации группы, которые вы будете заполнять при регистрации.

2. Вы – сотрудник службы приема и размещения. Вам необходимо зарегистрировать и поселить группу школьников, возрастом – 10-12 лет. Опишите последовательность ваших действий при подготовке к процедуре регистрации, перечислите документы, которые необходимы для регистрации группы, которые вы будете заполнять при регистрации.

3. В службу бронирования гостиницы «Порте Море» поступила заявка на резервирование мест для участников семинара. Категория гостей, различна по возрасту. Опишите последовательность ваших действий при подготовке к процедуре регистрации, перечислите документы, которые необходимы для регистрации группы, которые вы будете заполнять при регистрации.

4. Прибыла туристическая группа в составе 15 человек. Некоторые из прибывших туристов просят их поселить вместе, в двухместные номера, в то время согласно ранее предварительной заявке от турфирмы они должны проживать в одноместных номерах. И те и другие номера есть в наличии. Действия администратора.

5. В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратился гость - руководитель детской группы. Заехавшую детскую группу (подростки) разместили компактно. Но руководитель возмущен тем, что все номера оказались укомплектованы мини-барами с алкогольными напитками.

Задание 4.

Написать вывод по практической работе

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, правильно составлены таблицы, рисунки и записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях или отчете;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 11

Прием, регистрации и размещение VIP гостей

Цель: закрепить знания о приеме и размещении VIP гостей в гостинице.

Задание:

1. Составить приветствие для VIP гостя.
2. Разработать индивидуальный набор для VIP гостя.
3. Составить программу обслуживания VIP гостя.
4. Написать вывод по практической работе.

VIP-гости:

- | | |
|---------------------|--------------------------|
| 1. Известный певец. | 4. Политический деятель. |
| 2. Киноактер. | 5. Ученый. |
| 3. Бизнесмен. | 6. Президент компании. |

7. Известный искусствовед.
8. Спортивный комментатор.
9. Спортсмен.
10. Телеведущий.
11. Посол государства.

12. Известный критик
13. Киноактриса.
14. Певица.
15. Делегация из Китая
16. Семейная пара с детьми

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, правильно составлены таблицы, рисунки и записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях или отчете;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие 12

Инструкционная карта

Тема «Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице»

ПК 1.1-1.2

ОК 1-9

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- информировать потребителя о дополнительных услугах в гостинице;
- находить материал для предоставления информации и дополнительных услугах.

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей
- правила оформления счетов за предоставление дополнительных услуг.

Время выполнения: 2 часа

Задание

К консьержу обращается гость с просьбой помочь. Ответьте на запрос гостя, о том, как провести время.

Выполнение работы

Студенты последовательно выполняют роль консьержа за стойкой, или гостя, который интересуется, как он может провести время в городе:

1. Гость хочет пойти в спа-центр.
2. Гость хочет узнать, где можно пообедать в городе.
3. Гость хочет узнать, где можно послушать классическую музыку.
4. Гость хочет сходить в театр.
5. Гость хочет узнать, где можно посмотреть картины современных художников.
6. Гость спрашивает о времени проведения музыкальных фестивалей в городе, для того чтобы приехать в это время в город.
7. Группа молодых людей (20 лет) хочет пойти в театр.
8. Гость интересуется историей города Симферополь.
9. Мама с сыном 5 лет приехали отдохнуть в г. Ялта.

10. Свободный день у группы (4 человека) молодых людей из Москвы.

11. И т.п.

Оценка

Критерий	Оценка
Консьерж ответил односложно на вопрос гостя	3
Консьерж дал полный ответ – рассказал об объекте интереса	4-5

Практическое занятие № 13

Тема: Регистрация иностранных гостей в гостинице в Российской Федерации

Цель: закрепить знания о приеме и размещении иностранных гостей в гостинице.

Беседа по вопросам

1. Алгоритм действий администратора при поселении индивидуального гостя – иностранного гражданина.
2. Какие документы должен предъявить в гостинице иностранный гражданин?
3. Если иностранный гражданин пересек границу 10 дней назад, то можно ли его зарегистрировать и ставить на миграционный учет в гостинице?
- 4 . Если в двухместном номере будут проживать два человека, то должен ли каждый из них предъявить паспорт?
5. В течение, какого времени гостиница должна выполнить действия по миграционному учету, по регистрации по месту пребывания?

Задание 1.

Используя данные об иностранном гражданине заполните «Уведомление» и «Журнал регистрации иностранных граждан», составьте перечень приложений к «Уведомлению»

Пояснения к работе

С января 2007 г. Федеральным законом «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» и постановлением Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» отменена регистрация иностранных граждан и лиц без гражданства по месту пребывания и введен **миграционный учёт** иностранных граждан по месту пребывания в Российской Федерации.

Иностраный гражданин по прибытии в место пребывания предъявляет Принимающей стороне свой паспорт, визу и миграционную карту, которая заполняется при въезде в Российскую Федерацию. При этом изъятие паспорта, визы и миграционной карты не допускается.

При поселении иностранного гражданина в гостиницу, Принимающей стороной является администрация гостиницы, которая выполняет все необходимые действия, связанные с учетом иностранных граждан и несет ответственность за соблюдением установленных правил пребывания.

Принимающая сторона на основании предъявленных иностранным гражданином документов заполняет специальный бланк уведомления о прибытии иностранного гражданина в место пребывания. Далее принимающая сторона в течение одних суток представляет указанный бланк, копии паспорта иностранного гражданина, визы и миграционной карты в территориальный орган Федеральной миграционной службы непосредственно либо через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг либо направляет по почте. Государственная пошлина за постановку на учет по месту пребывания не взимается.

Выполнение работы

1. Используя данные об иностранном гражданине, заполните «Журнал регистрации иностранных граждан»
2. Составьте перечень приложений к «Уведомлению».

Задание 2.

Написать вывод по практической работе.

Практическая работа № 14

Инструкционная карта

Тема: «Отработка навыков калькулирования стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей»

ПК 1.1-1.3

ОК 1-9

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- Производить расчеты загрузки гостиницы за определенный период времени (день, неделя и т.д);
- Проводить калькуляцию стоимости гостиничных услуг;
- Анализировать статистические данные.

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- Показатели загрузки гостиницы;
- Формулу расчета коэффициента загрузки номера;
- Формулу расчета среднесуточной стоимости номера.

Задание: Рассчитать среднесуточную стоимость номера и коэффициент загрузки гостиницы за сутки.

Последовательность выполнения задания

Расчет среднесуточной стоимости номера

Загрузка (заполняемость) – количественный показатель спроса на гостиничные услуги.

Коэффициент загрузки – отношение занятых номеров к количеству номеров в эксплуатации.

Пример.

Номерной фонд гостиницы составляет 700 номеров. За сутки продано 560 номеров.

$560 : 700 \times 100\% = 80\%$ Процент загрузки за сутки составил 80%.

Среднесуточная стоимость номера рассчитывается сложением стоимости одного дня проживания во всех сданных за сутки номерах и делением полученной суммы на количество сданных номеров.

Пример.

Бронирование турагентств	58 одноместных номеров	по 110 у.е. = 6,380 у.е.
	38 двухместных номеров	по 130 у.е. = 4,940 у.е.
	2 апартаментов	по 350 у.е. = 700 у.е.
Индивидуальное бронирование	63 одноместных номера	по 120 у.е. = 7,560 у.е.
	52 двухместных номера	по 140 у.е. = 7,280 у.е.
	4 номера «люкс»	по 250 у.е. = 1000 у.е.
	1 апартаменты	по 370 у.е. = 370 у.е.
Бронирование со специальной скидкой	2 номера – студии	по 200 у.е. = 400 у.е.

итого:

220 номеров

28,630 у.е.

$ССН$ (среднесуточная стоимость номера) = 28,630 у.е. : 220 номеров = 130 у.е.

1. рассчитать среднесуточную стоимость номера

За сутки было продано:

99 одноместных номеров по 140 у.е.	по коллективному бронированию
6 номеров люкс по 230 у.е.	по индивидуальному бронированию
233 одноместных номера по 170 у.е.	по бронированию со специальной скидкой
51 одноместный номер по 125 у.е.	по бронированию со специальной скидкой

2. рассчитать среднесуточную стоимость номера

За сутки было продано:

45 одноместных номеров по 130 у.е.	по коллективному бронированию
38 двухместных номеров по 140 у.е.	по индивидуальному бронированию
7 номеров люкс по 210 у.е.	по бронированию со специальной скидкой
4 номера-студио по 180 у.е.	по бронированию со специальной скидкой
155 одноместных номера по 150 у.е.	по бронированию со специальной скидкой
47 одноместных номеров по 120 у.е.	по бронированию со специальной скидкой

3. рассчитать среднесуточную стоимость номера

За сутки было продано:

78 одноместных номеров по 130 у.е.	по коллективному бронированию
2 номеров люкс по 250 у.е.	по индивидуальному бронированию
246 одноместных номера по 140 у.е.	по бронированию со специальной скидкой
53 одноместный номер по 115 у.е.	по бронированию со специальной скидкой

4. рассчитать среднесуточную стоимость номера

За сутки было продано:

68 одноместных номеров по 140 у.е.	по коллективному бронированию
5 номеров люкс по 210 у.е.	по индивидуальному бронированию
270 одноместных номера по 160 у.е.	по бронированию со специальной скидкой
51 одноместный номер по 130 у.е.	по бронированию со специальной скидкой

5. рассчитать среднесуточную стоимость номера

За сутки было продано:

110 одноместных номеров по 120 у.е.	по коллективному бронированию
4 номеров люкс по 230 у.е.	по индивидуальному бронированию
301 одноместных номера по 160 у.е.	по бронированию со специальной скидкой
61 одноместный номер по 115 у.е.	по бронированию со специальной скидкой

6. рассчитать среднесуточную стоимость номера

За сутки было продано:

45 одноместных номеров по 120 у.е.	по коллективному бронированию
38 двухместных номеров по 140 у.е.	по индивидуальному бронированию
7 номеров люкс по 210 у.е.	по бронированию со специальной скидкой
4 номера-студио по 180 у.е.	по бронированию со специальной скидкой
155 одноместных номера по 150 у.е.	по бронированию со специальной скидкой
47 одноместных номеров по 110 у.е.	по бронированию со специальной скидкой

7. рассчитать среднесуточную стоимость номера

За сутки было продано:

35 одноместных номеров по 120 у.е.	по коллективному
43 двухместных номеров по 150 у.е.	бронированию
5 номеров люкс по 220 у.е.	по индивидуальному
4 номера-студио по 190 у.е.	бронированию
205 одноместных номера по 140 у.е.	по бронированию со
37 одноместных номеров по 110 у.е.	со специальной скидкой

8. рассчитать среднесуточную стоимость номера

За сутки было продано:

67 одноместных номеров по 120 у.е.	по коллективному
38 двухместных номеров по 130 у.е.	бронированию
8 номеров люкс по 230 у.е.	по индивидуальному
2 номера-студио по 170 у.е.	бронированию
155 одноместных номера по 140 у.е.	по бронированию со
64 одноместных номеров по 110 у.е.	со специальной скидкой

9. рассчитать среднесуточную стоимость номера

За сутки было продано:

53 одноместных номеров по 130 у.е.	по коллективному
33 двухместных номеров по 150 у.е.	бронированию
4 номеров люкс по 220 у.е.	по индивидуальному
3 номера-студио по 180 у.е.	бронированию
203 одноместных номера по 130 у.е.	по бронированию со
47 одноместных номеров по 120 у.е.	со специальной скидкой

10. рассчитать среднесуточную стоимость номера

За сутки было продано:

43 одноместных номеров по 120 у.е.	по коллективному
34 двухместных номеров по 140 у.е.	бронированию
5 номеров люкс по 220 у.е.	по индивидуальному
7 номера-студио по 170 у.е.	бронированию
165 одноместных номера по 130 у.е.	по бронированию со
37 одноместных номеров по 110 у.е.	со специальной скидкой

11. рассчитать среднесуточную стоимость номера

За сутки было продано:

23 одноместных номеров по 130 у.е.	по коллективному
35 двухместных номеров по 150 у.е.	бронированию
6 номеров люкс по 230 у.е.	по индивидуальному
2 номера-студио по 190 у.е.	бронированию
147 одноместных номера по 160 у.е.	по бронированию со
45 одноместных номеров по 110 у.е.	со специальной скидкой

12. рассчитать среднесуточную стоимость номера

За сутки было продано:

32 одноместных номеров по 120 у.е.	по коллективному
двухместных номеров по 140 у.е.	бронированию
7 номеров люкс по 220 у.е.	по индивидуальному
3 номера-студио по 180 у.е.	бронированию
165 одноместных номера по 130 у.е.	по бронированию со
37 одноместных номеров по 110 у.е.	со специальной скидкой

13. рассчитать среднесуточную стоимость номера

За сутки было продано:

25 одноместных номеров по 130 у.е.	по коллективному
38 двухместных номеров по 140 у.е.	бронированию

6 номеров люкс по 210 у.е.	по индивидуальному
4 номера-студио по 170 у.е.	бронированию
158 одноместных номера по 150 у.е.	по бронированию со
67 одноместных номеров по 120 у.е.	со специальной скидкой

14. рассчитать среднесуточную стоимость номера

За сутки было продано:

45 одноместных номеров по 120 у.е.	по коллективному
38 двухместных номеров по 140 у.е.	бронированию
7 номеров люкс по 210 у.е.	по индивидуальному
4 номера-студио по 180 у.е.	бронированию
155 одноместных номера по 150 у.е.	по бронированию со
47 одноместных номеров по 110 у.е.	со специальной скидкой

Пример 1.

Общее количество номеров в отеле 512. За сутки было продано 309 номеров.

По штатному расписанию в хозяйственной службе – три смены для горничных.

Вычислите процент загрузки гостиницы за сутки, и среднее число убранных номеров за день.

Пример 2.

Общее количество номеров в отеле 890. За сутки было продано 770 номеров.

Вычислите процент загрузки гостиницы за сутки, и среднее число убранных номеров за день.

Пример 3.

Общее количество номеров в отеле 512. За сутки было продано 309 номеров.

Вычислите процент загрузки гостиницы за сутки, и среднее число убранных номеров за день.

Пример 4.

Общее количество номеров в отеле 890. За сутки было продано 770 номеров.

Вычислите процент загрузки гостиницы за сутки, и среднее число убранных номеров за день.

Пример 5.

Общее количество номеров в отеле 820. За сутки было продано 509 номеров.

Вычислите процент загрузки гостиницы за сутки, и среднее число убранных номеров за день.

Вычислите процент загрузки гостиницы за сутки, и среднее число убранных номеров за день.

Пример 6.

Общее количество номеров в отеле 680. За сутки было продано 407 номеров.

Вычислите процент загрузки гостиницы за сутки, и среднее число убранных номеров за день.

Пример 7.

Общее количество номеров в отеле 512. За сутки было продано 330 номеров.

Вычислите процент загрузки гостиницы за сутки, и среднее число убранных номеров за день.

Пример 8.

Общее количество номеров в отеле 655. За сутки было продано 435 номеров.

Вычислите процент загрузки гостиницы за сутки, и среднее число убранных номеров за день.

Вычислите процент загрузки гостиницы за сутки, и среднее число убранных номеров за день.

Пример 9.

Общее количество номеров в отеле 610. За сутки было продано 408 номеров.

Вычислите процент загрузки гостиницы за сутки, и среднее число убранных номеров за день.

Пример 10.

Общее количество номеров в отеле 730. За сутки было продано 603 номеров.

Вычислите процент загрузки гостиницы за сутки, и среднее число убранных номеров за день.

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, правильно составлены расчеты и решены задачи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическая работа № 15

Инструкционная карта

Тема: Решение ситуационных задач «Администратор и гость: конфликтная ситуация»

ПК 1.1-1.3

ОК 1-9

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен уметь:

- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги).

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен знать:

- нормативную документацию, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей.

Задание 1 . Рассмотреть ситуации, которые могут возникнуть в процессе расселения гостей по номерам.

Ситуационная задача 1.

Подносчик багажа по ошибке принес гостю багаж лишь через час после того, как гость поселился в гостинице.

Какие действия должен предпринять администратор СПиР.

Ситуационная задача 2.

В связи с большой загруженностью гостиницы номер не был готов к приезду гостя. Ему пришлось некоторое время ожидать в холле гостиницы.

Ситуационная задача 3.

В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратился гость. Гость хамит (сумку на стол, повышает голос, не дает паспорт, не желает заполнять анкету, не дает карту для депонирования оплаты).

Ситуационная задача 4.

В службу приема и размещения обратился гость. Он забронировал и оплатил стандартный номер, но сейчас хочет поселиться в люкс.

Задание 2.

Самостоятельно разработать ситуационные задачи. И найти пути выхода в сложившихся ситуациях. Письменно записать в тетрадях для практических работ.

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическая работа № 16

Инструкционная карта

Тема: Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office

ПК 1.1-1.3

ОК 1-9

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен уметь:

- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги).

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **знать**:

- нормативную документацию, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей.

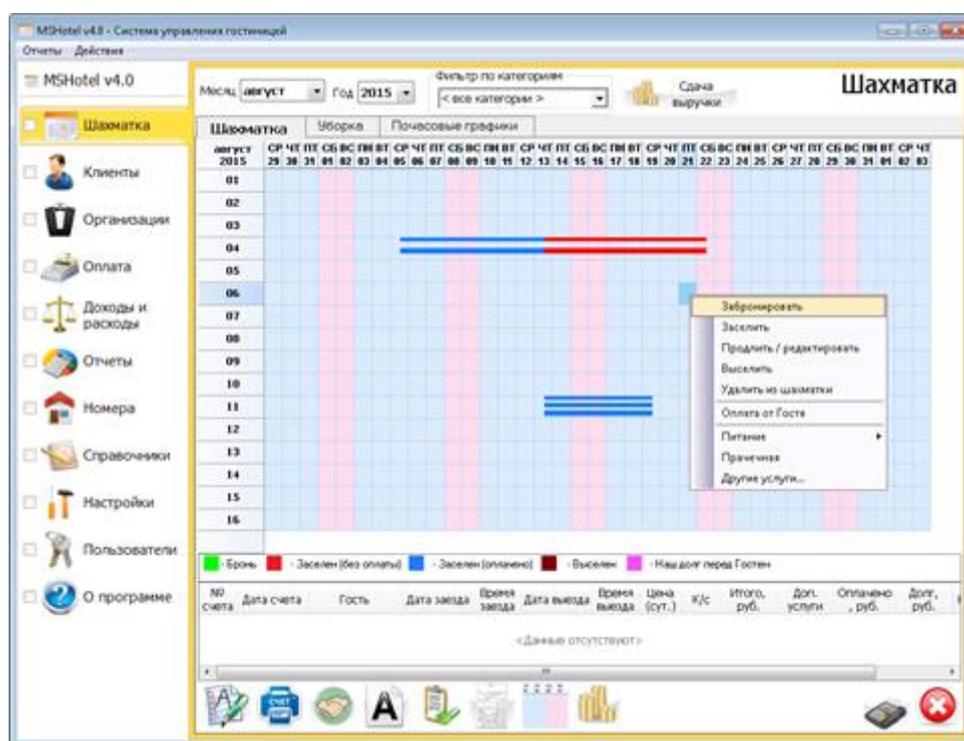
Задание 1. Изучить структуру методических указаний по программе Front Office.

Задание 2. Запустите программу Front Office. Введите имя пользователя Admin пароль Система разделена на отдельные модули, например, План, Счета, Отчёты, Бухгалтерия и т.д. Каждый модуль имеет строго функциональное назначение. Графически модули представлены как закладки.

Для бронирования номера (или заселения) необходимо выбрать интересующий Гостя номер, навести курсор на планируемую дату заезда, кликнуть правой кнопкой мыши и выбрать пункт «Забронировать» или «Заселить».

Далее программа предлагает выбрать клиента:

ТИП



Вариант «**Отдельные ФЛ (или группа ФЛ)**» следует выбирать, когда в гостиницу заселяется один человек или несколько (семья), при этом отчетные документы, если и нужны, то только одному человеку. Альтернативным вариантом является заселение «**Сотрудников по заявке организации (ЮЛ)**». В этом случае такие документы как *Счет, Акт, Договор* будут оформляться на организацию, и в них будут фигурировать ФИО проживающих.

При заселении сотрудников от организации Вам будет предложено выбрать организацию из *Списка организаций*, а затем непосредственно людей из списка *Клиенты*. При этом если в списке отсутствует нужная Организация или Клиент, их всегда можно добавить с помощью кнопки  и заполнения необходимых данных в панели справа.

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическая работа № 18 Инструкционная карта

Тема: Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office

ПК 1.1-1.3

ОК 1-9

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен уметь:

- составлять и обрабатывать необходимую документацию в программе Front Office/

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен знать:

- правила работы в базе данных;
- стандарты качества обслуживания при бронировании;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей.

Задание 1.

Запустите программу. Введите имя пользователя Admin пароль....

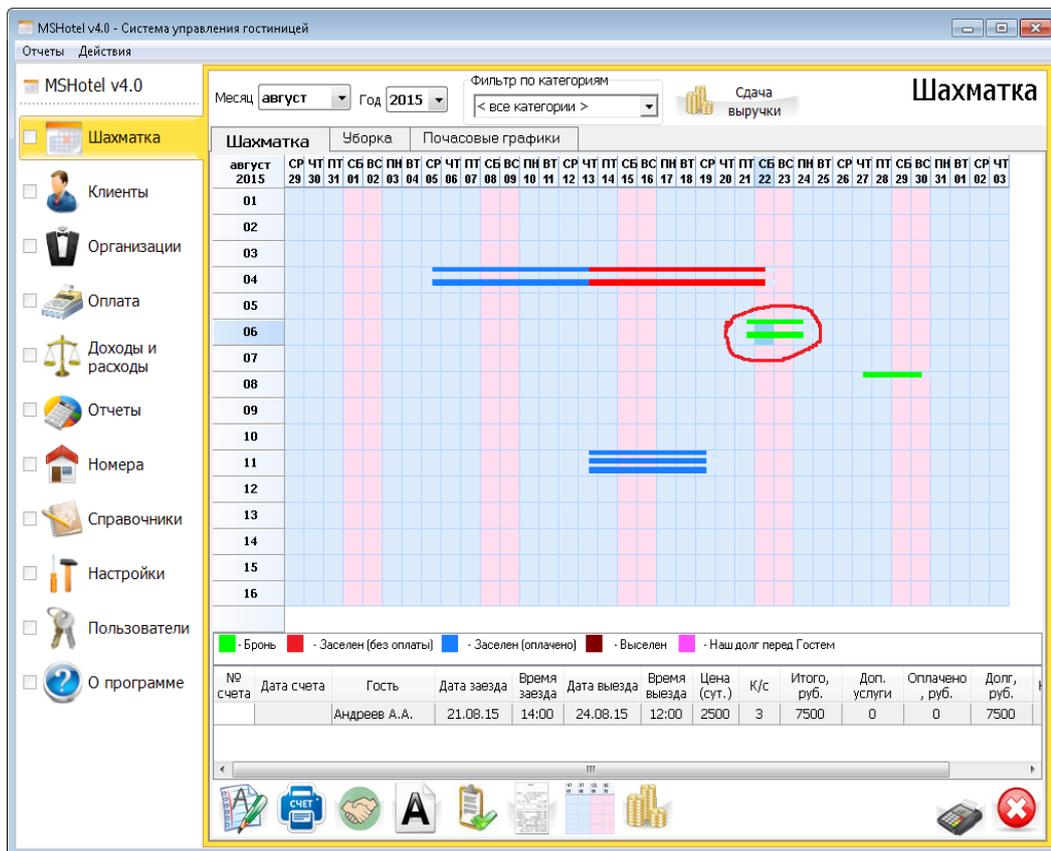
Зарегистрируйте заявку г-на Шишигина Игоря (начиная с сегодняшнего дня на 3 дня), т.е. в данном случае вы сделаете неразмещенное резервирование. Для этого:

Обратите внимание, как выглядит информационная панель Плана на период заезда гостя.

Используйте кнопку быстрого резервирования.

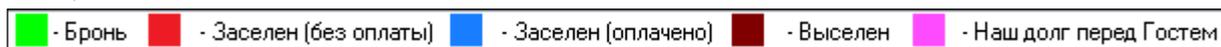
- В карточке резервирования заполните поля Имя и Гость.
- С помощью кнопки задайте только лишь дату заезда и выезда
- Нажмите кнопку ОК.

• Обратите внимание созданное неразмещенное резервирование появится не в виде ленточки на Плане комнат, а только отобразится в информационной панели Плана в графе не размещено в виде числа. А так же информацию о неразмещенном резервировании данного гостя можно увидеть в Таблице резервирований (обязательно посмотрите).



После выбора Гостей, которые хотят заселиться (или забронировать номер), в шахматке появляется соответствующая полоска. На рисунке ниже зеленый контур говорит о брони, а 2 полоски свидетельствуют о том, что в рамках этой брони собираются заселиться 2 человека. Когда эти люди реально приедут в гостиницу, Вам останется только выбрать ячейку шахматки соответствующей бронию, кликнуть правой кнопкой мыши и выбрать пункт «Заселить».

На горизонтальной панели сразу под шахматкой можно посмотреть, что означает тот или иной цвет в шахматке:



А еще ниже можно увидеть детальную информацию о проживающих Гостях. Для этого необходимо выбрать соответствующую ячейку шахматки. Несмотря на то, что на этапе бронирования (заселения) мы указывали двоих Гостей, внизу (под шахматкой) мы видим только фамилию *Андреев* (т.к. он был первым в списке *Взрослые*). Информацию об

остальных проживающих можно посмотреть, нажав на кнопку  формирования *Анкет*. В этом случае Вам будет предложено выбрать Гостя, о котором вы хотите посмотреть информацию. После нажатия на кнопку формирования *Анкет* и выбора Гостя (если в номере проживает более одного человека), программа автоматически сформирует заполненную *Анкету* по форме №5. На одном горизонтальном листе А4 будет напечатано 2 *Анкет*.

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания

Практическая работа № 18 Инструкционная карта

Тема: Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office

ПК 1.1-1.3

ОК 1-9

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен уметь:

- составлять и обрабатывать необходимую документацию в программе Front Office/

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен знать:

- правила работы в базе данных;
- стандарты качества обслуживания при бронировании;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей.

Задание 1.

Запустите программу. Введите имя пользователя Admin пароль....

Зарегистрируйте заявку г-на Шишигина Игоря (начиная с сегодняшнего дня на 3 дня), т.е. в данном случае вы сделаете неразмещенное резервирование. Для этого:

Обратите внимание, как выглядит информационная панель Плана на период заезда гостя.

Используйте кнопку быстрого резервирования.

- В карточке резервирования заполните поля Имя и Гость.
- С помощью кнопки задайте только лишь дату заезда и выезда
- Нажмите кнопку ОК.

Обратите внимание созданное неразмещенное резервирование появится не в виде ленточки на Плате комнат, а только отобразится в информационной панели Плана в графе не размещено в виде числа. А так же информацию о неразмещенном резервировании данного гостя можно увидеть в Таблице резервирований (обязательно посмотрите).

После выбора Гостей, которые хотят заселиться (или забронировать номер), в шахматке появляется соответствующая полоска. На рисунке ниже зеленый контур говорит о брони, а 2 полоски свидетельствуют о том, что в рамках этой брони собираются заселиться 2 человека. Когда эти люди реально приедут в гостиницу, Вам останется только выбрать ячейку

А еще ниже можно увидеть детальную информацию о проживающих Гостях. Для этого необходимо выбрать соответствующую ячейку шахматки. Несмотря на то, что на этапе бронирования (заселения) мы указывали двоих Гостей, внизу (под шахматкой) мы видим только фамилию *Андреев* (т.к. он был первым в списке *Взрослые*). Информацию об

остальных проживающих можно посмотреть, нажав на кнопку



формирования

Анкеты. В этом случае Вам будет предложено выбрать Гостя, о котором вы хотите посмотреть информацию. После нажатия на кнопку формирования *Анкеты* и выбора Гостя (если в номере проживает более одного человека), программа автоматически сформирует заполненную *Анкету* по форме №5. На одном горизонтальном листе А4 будет напечатано 2 *Анкеты*.

Пример *Анкеты* представлен на рисунке ниже.

А	АНКЕТА	форма N 5
<u>ИП Петров Юрий Константинович (АпартОтель)</u> <small>наименование гостиницы, санатория, дома отдыха и пр.</small>		
<u>г. Москва, пр-т Балаклавский, 26</u> <small>адрес (регион, район, город, населенный пункт)</small>		
комн.		<u>06</u>
1. Фамилия	<u>АНДРЕЕВ</u>	
2. Имя	<u>АНДРЕЙ</u>	
3. Отчество (при наличии)	<u>АНДРЕЕВИЧ</u>	
4. Дата рождения " <u>20</u> " <u>АВГУСТА</u> <u>1970</u> г.	5. Пол <u>МУЖ.</u>	
6. Место рождения: страна	<u>РОССИЯ</u>	
регион	_____	
район	_____	
город	<u>ТАМБОВ</u>	
населенный пункт	_____	
7. Гражданство	<u>КАЗАХСТАН</u>	
8. Документ, удост. личность: вид	<u>ПАСПОРТ</u>	
серия <u>9701</u> номер <u>342084</u> выдан " <u>31</u> " <u>ДЕКАБРЯ</u> <u>1988</u> г.		
орган, выдавший документ	<u>СЕВЕРО-ЗАПАДНЫМ РОВД Г.МОСКВЫ</u>	
	код <u>750-002</u>	
9. Место жительства, страна	<u>РОССИЯ</u>	
регион	_____	
район	_____	
город	<u>САНКТ-ПЕТЕРБУРГ</u>	
населенный пункт	_____	
ул.	<u>ПР.ЛЕНИНА</u> , дом <u>24</u> корп. <u>2</u> кв. <u>218</u>	
10. Прибыл " <u>21</u> " <u>ИЮЛЯ</u> <u>2015</u> г.	Выбыл " <u>24</u> " <u>ИЮЛЯ</u> <u>2015</u> г.	
11. Зарегистрирован	" <u>21</u> " <u>ИЮЛЯ</u> <u>2015</u> г. Подпись _____	

Рядом с кнопкой формирования *Анкеты*  находятся и другие кнопки для формирования отчетных документов: Счет , Договор , Акт , Подтверждение бронирования , Приходный кассовый ордер .

Выбрав соответствующую ячейку шахматки, можно нажать каждую из этих кнопок и ознакомиться с внешним видом этих документов. Кроме того, на сайте <http://mshotel.ru/#/docs> есть примеры в виде Word-файлов

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическая работа № 19

Инструкционная карта

Тема: Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя

ПК 1.1-1.3

ОК 1-9

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **уметь**:

- составлять и обрабатывать необходимую документацию в программе Front Office/

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **знать**:

- правила работы в базе данных;
- стандарты качества обслуживания при бронировании;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей.

Задание 1.

Запустите программу. Введите имя пользователя Admin пароль....

Зарезервируйте номер Люкс 201 на 7 дней начиная с сегодняшнего, на имя Белова

Татьяна. Проверьте, есть ли данные об этом госте в архиве. Обратите внимание на информацию, которая представлена в архиве. Данная гостя сообщила, что у неё сменились её личные данные, поэтому исправьте данные в карточке информация о госте.

*Документ, подтверждающий личность Паспорт
Серия 3637
№ 153850
Выдан 15.02.2004
Кем УВД г. Москвы
Д/м рождения Без изменений
Почтовый индекс 117337
Адрес Ул. Лермонтова, 17-45
Тел. 339-57-42
e-mail maria@mail.ru*

После введенных изменений нажмите ОК. (Заполнение остальных полей карточки резервирования продолжите в следующем здании.)

Для переселения Гостя необходимо выбрать соответствующую ячейку в шахматке, кликнуть правой кнопкой мыши и выбрать пункт «Переселить», после чего выбрать из выпадающего списка №, в который переселяем.

MSHotel v4.0 - Система управления гостиницей

MSHotel v4.0

Месяц: январь Год: 2016

Фильтр по категориям: < все категории >

Шахматка

Уборка Почасовые графики

Сдача выручки

январь 2016

январь 2016	вт	ср	чт	пт	сб	вс	пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс	пн	вт	ср	чт	пт	сб	вс	пн	вт	ср
01																							
02																							
03																							
04																							
05																							
06																							
07																							
08																							
09																							
10																							
11																							
12																							
13																							
14																							
15																							
16																							

Переселение

Количество человек

Взрослых 1 Детей 0

Оплата за каждое койко-место

Список Гостей (двойной клик для редактирования)

Взрослые	Дети
1. Степанова О.С.	

Переселение

Переселить в: 03

ОК

■ - Бронь ■ - Заселен (без оплаты) ■ - Заселен (оплачено) ■ - Выселен ■ - Наш долг перед Гостем

№ счета	Дата счета	Гость	Дата заезда	Время заезда	Дата выезда	Время выезда	Цена (сут.)	К/с	Итого, руб.	Стоимость (по док.)	% за разницу	Доп. услуги
1	05.01.16	Степанова О.С.	05.01.16	12:55	22.01.16	12:55	2500	17	42500	42500	0	0

Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическая работа № 20

Инструкционная карта

Тема: Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений

ПК 1.1-1.3

ОК 1-9

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен уметь:

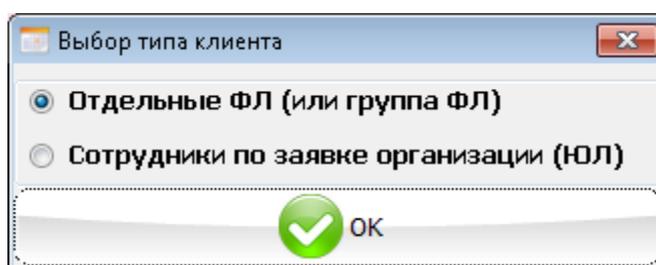
- составлять и обрабатывать необходимую документацию в программе Front Office/

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен знать:

- правила работы в базе данных;
- стандарты качества обслуживания при бронировании;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей.

Задание 1.

Далее программа предлагает выбрать тип клиента:



Вариант «**Отдельные ФЛ (или группа ФЛ)**» следует выбирать, когда в гостиницу заселяется один человек или несколько (семья), при этом отчетные документы, если и нужны, то только одному человеку. Альтернативным вариантом является заселение «**Сотрудников по заявке организации (ЮЛ)**». В этом случае такие документы как *Счет, Акт, Договор* будут оформляться на организацию, и в них будут фигурировать ФИО проживающих.

При заселении сотрудников от организации Вам будет предложено выбрать организацию из *Списка организаций*, а затем непосредственно людей из списка *Клиенты*. При этом если в списке

отсутствует нужная Организация или Клиент, их всегда можно добавить с помощью кнопки  и заполнения необходимых данных в панели справа.

В поле *Фирма* вносится название фирмы или туристического агентства, услугами которых воспользовался гость при бронировании номера в гостинице. Система позволяет вставлять в карточку резервирования данные о фирме или агентстве из архива. Для этого необходимо нажать кнопку *взять компанию* из архива, расположенную ниже поля *Фирма*. Откроется окно *Список гостей/фирм*. Вы можете выбрать фирму и нажать кнопку *Вставить* или нажать на кнопку *Заккрыть*, если данные о фирме отсутствуют в архиве системы.

Задание 2.

Гостя Белова Татьяна при бронировании воспользовалась услугами фирмы Волга-тур. Внесите информацию об этом в карточку резервирования. Обратите внимание на информацию, которая представлена в архиве о данной фирме. Заполните пустые поля:

Наименование Волга-тур

ИНН 145988200146

КПП 44396517003

Контактное лицо Глушко Сергей

Страна Россия

Почтовый индекс 459602

Город Нижневартовск

Адрес ул. Лермонтова д.45/2

оф 301

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическая работа № 22

Инструкционная карта

Тема: Переселение гостя из номера. Подселение к гостю в номер

ПК 1.1-1.3

ОК 1-9

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен уметь:

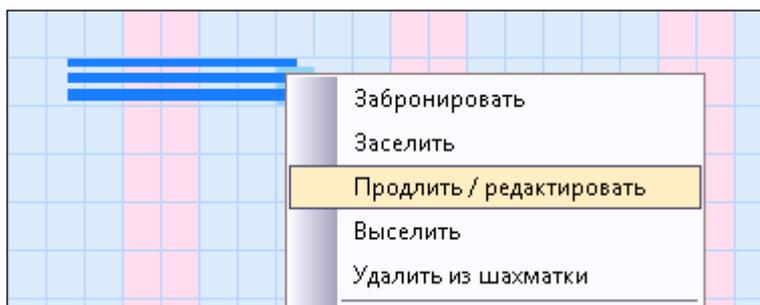
- составлять и обрабатывать необходимую документацию в программе Front Office/

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен знать:

- правила работы в базе данных;
- стандарты качества обслуживания при бронировании;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей.

Задание 1.

Для продления проживания необходимо выбрать соответствующую полоску в шахматке, кликнуть правой кнопкой мыши и выбрать пункт «Продлить/редактировать».



Продление	
Количество человек	
Взрослых	2
Детей	1
Список Гостей (двойной клик для редактирования)	
Взрослые	Дети
1. Андреев А.А. 2. Степанова О.С.	1. Андреев И.А.
Заезд	Выезд
Дата заезда 13.08.2015	Дата выезда 22.08.2015
Время заезда 13:00	Время выезда 12:00
Стоимость проживания	Оплата
Количество суток 9	Оплачено ранее 16500
Цена, руб. 2750	Способ оплаты наличн.
К оплате, руб. 24750	Дата оплаты 19.08.2015
Дополн., руб. 0	Сумма, руб. 8250
OK	

После этого появится форма, в которой будут указаны текущая дата выезда, а также уже оплаченная сумма. При изменении **Даты выезда** программа автоматически пересчитает **Стоимость проживания**, и по умолчанию предложит внести в качестве оплаты **Сумму**, равную разнице между полной стоимостью проживания и частью, оплаченной ранее.

Кроме собственно продления проживания, в данном окне можно редактировать данные. Например, если Вы непосредственно при заселении не успели заполнить паспортные данные Гостей, а только лишь отсканировали их паспорта, то сразу после заселения самое время внести настоящие

паспортные данные Гостей в базу (раздел «Клиенты»), а затем вместе с абстрактными фамилиями, выбранными при заселении, указать реальные.

MSHotel v4.0 - Система управления гостиницей

MSHotel v4.0

Месяц: январь 2016

Фильтр по категориям: < все категории >

Шахматка

Уборка Почасовые графики

Сдача выручки

Переселение

Количество человек

Взрослых: 1 Детей: 0

Оплата за каждое койко-место

Список Гостей (двойной клик для редактирования)

Взрослые: 1. Степанова О.С.

Дети:

Переселение

Переселить в: 03

ОК

№ счета	Дата счета	Гость	Дата заезда	Время заезда	Дата выезда	Время выезда	Цена (сут.)	К/с	Итого, руб.	Стоимость (по док.)	% за разницу	Доп. услуги
1	05.01.16	Степанова О.С.	05.01.16	12:55	22.01.16	12:55	2500	17	42500	42500	0	0

для переселения гостя необходимо выбрать соответствующую ячейку в шахматке, кликнуть правой кнопкой мыши и выбрать пункт «переселить», после чего выбрать из выпадающего списка №, в который переселяем.

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическая работа № 23

Инструкционная карта

Тема: Комплексное задание по модулю Front Office.

ПК 1.1-1.3

ОК 1-9

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен уметь:

- составлять и обрабатывать необходимую документацию в программе Front Office/

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен знать:

- правила работы в базе данных;

- стандарты качества обслуживания при бронировании;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей.

Задание 1. Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя.

Задание 2. Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя.

Задание 3. Переселение гостя из номера. Подселение к гостю в номер.

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическая работа № 24

Инструкционная карта

Тема: Составление презентаций в графическом редакторе «Встреча гостей отеля в различных странах мира»

ПК 1.1-1.3

ОК 1-9

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **уметь**:

- составлять презентации в графическом редакторе;
- подбирать информацию для слайдов презентации.

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **знать**:

Задание 1. Разработать презентацию по выбранной теме.

Слайд 1. Название страны.

Слайд 2-5. Обычаи и традиции страны.

Слайд 6-10. Достопримечательности страны.

Слайд 15-20. Средства размещения.

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическая работа № 25

Инструкционная карта

Тема: Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков, регистрационных форм, заявок, писем

ПК 1.1-1.3

ОК 1-9

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен уметь:

- составлять презентации в графическом редакторе;
- подбирать информацию для слайдов презентации.

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен знать:

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен уметь:

- Составлять отчетную документацию, с помощью компьютерных средств;
- Вести учет отчетной документации;

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен знать:

- Виды отчетной документации для гостиниц;
- Требования к оформлению отчетной документации.

Время выполнения: 2 часа

Студент _____ Группа _____

Список ожидаемого заезда на

Заявка №	Фирма	ФИО	Заезд		Выезд		Категория номера	Кол-во номеров	Номер комнаты	Прим.
			Дата	Время	Дата	Время				

Список предполагаемого отъезда из гостиницы на

Номер комнаты	ФИО	Освобождение Номера		Вынос багажа	Выезд из гостиницы		Отъезд из города		Задолженность и
		Дата	Время		Время	Транспорт	Время	Вокзал	

Журнал регистрации российских граждан (выписка)

№ п/п Рег.№	Дата, время регистрации	ФИО	Дата рождения	Паспорт: номер, серия, кем, когда выдан	Цель приезда	Комната номер	Дата выезда из гостиницы
56		Бойчук И.Б.	01.01.1979	4040	бизнес	107	

				123456 ТП			
57		Лойт Д.	02.03.1980	4044 234578 ТП	бизнес	111	
58		Смирнов М.Д.	20.06.1967	4003 678904 ТП	туризм	101	
59		Серова Р.О.	15.07.1965	4005 234789 ТП	бизнес	104	
60		Иволгина И.Л.	14.10.1987	4010 123478 ТП	отдых	103	
61		Иволгина Р.Т.	09.09.1990	4001 345987 ТП	бизнес	106	
62		Тулин П.П.	13.09.1982	4000 564372 ТП	туризм	114	
63		Тулина О.Т.	24.05.1084	4001 796854 ТП	туризм	114	
64		Ларин В.В.	22.04.1959	4004 345691 ТП	бизнес	109	

Список ожидаемого заезда на _____

Номер комнат ы	ФИО	Освобождени е Номера		Выно с бага жа	Выезд из гостиницы		Отъезд из города		Задолженности
		Дата	Время		Врем я	Транспор т	Врем я	Вокзал	

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, правильно составлены записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены.

Практическая работа № 26

Инструкционная карта

Тема: Профессиональная автоматизированная программа. Составление заявок в технический отдел гостиницы (на ремонте/не сдается номер)

ПК 1.1-1.3

ОК 1-9

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **уметь**:

- составлять презентации в графическом редакторе;
- подбирать информацию для слайдов презентации.

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **знать**:

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- Составлять отчетную документацию, с помощью компьютерных средств;
- Вести учет отчетной документации;

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- Виды отчетной документации для гостиниц;
- Требования к оформлению отчетной документации.

Время выполнения: 2 часа.

Задание 1. Составить заявку на ремонт гостиничного номера.

Задание 2. Составить заявку на ремонт техники в ванной комнате.

Задание 3. Составить заявку на замену оборудования в гостиничном номере.

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, правильно составлены записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены.

Практическая работа № 27

Инструкционная карта

Тема: Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы

ПК 1.1-1.3

ОК 1-9

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- Составлять отчетную документацию, с помощью компьютерных средств;
- Вести учет отчетной документации;

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- Виды отчетной документации для гостиниц;
- Требования к оформлению отчетной документации.

Время выполнения: 2 часа.

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, правильно составлены записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок;

- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены.

Практическая работа № 28

Инструкционная карта

Тема: Изучение договора на продажу гостиничных услуг индивидуальным и группе клиентов

ПК 1.1-1.3

ОК 1-9

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- готовить проекты договоров в соответствии с принятыми соглашениями и заключать их с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями;
- контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору);

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- виды соглашений (договоров), правила их составления, порядок согласования и подписания;
- Правила составления договора на оказание гостиничных услуг;
- Нормативно-правовую базу;

Время выполнения: 2 часа

Задание

Задание

Представители одной из компаний обратились в гостиницу «Учусь» для заключения договора о сотрудничестве. Определите и объясните некоторые положения договора между отелем «Порто Маре» и компанией по заданным условиям.

Состав номерного фонда отеля «Порто Маре»: 100 номеров (одно- и двухместных). Опубликованные тарифы: одноместный номер – 3000 рублей, двухместный номер – 5000 рублей.

Варианты заданий:

- 1) Условия договора от фирмы: срок действия - 1 год, фирма обязуется постоянно направлять одну группу туристов из 40 человек;
- 2) Условия договора от фирмы: срок действия - летний период, фирма будет направлять группы (10-15 человек) каждый выходной (пятница-воскресенье);
- 3) Условия договора от фирмы: срок действия - 1 год, фирма будет направлять группы (без фиксированного количества человек) по мере необходимости;
- 4) Условия договора от фирмы: фирма будет направлять заявки от своих клиентов в гостиницу;
- 5) Условия договора от фирмы: фирма арендует 100 номеров в гостинице на период с апреля по сентябрь 2013 года;
- 6) Условия договора от фирмы: фирма будет бронировать по 20 номеров в гостинице, даты заездов не определены.
- 7) Условия договора от фирмы: бронирование 50 номеров на 3 дня - период проведения конференции фирмой-заказчиком, оплачивает фирма переводом средств на счет гостиницы.
- 8) Условия договора от фирмы: фирма будет бронировать номера в период школьных каникул для школьников.

Работа выполняется в малой группе (количество студентов - 2-4). Вариант задания определяет преподаватель

Выполнение работы:

1. Предмет контракта – определить, какие основные услуги будет предоставлять гостиница клиентам фирмы.
2. Понятия и определения – определить, какое количество человек считается группой, при каком количестве человек - индивидуальное обслуживание, состав заявки, состав подтверждения.
3. Обязательства сторон - описать ответственность за причинение ущерба гостем или предприятием.
4. Условия и документы бронирования – перечислить документы, которые должны отправить и представить стороны, определить сроки передачи документов.
5. Условия аннуляции и изменения заказанного бронирования.
6. Условия обслуживания – перечислить, какие дополнительные услуги будет оказывать гостиница клиентам фирмы.
7. Цены, условия установления наценок и предоставления скидок.

8. Условия расчетов.

Оформление работы

Студенты:		
Группа:		
	Описание	Объяснение решения
Форма соглашения		
Предмет контракта		
Понятия и определения		
Обязательства сторон		
Условия и документы бронирования		
Условия аннуляции и изменения заказанного бронирования		
Условия обслуживания		
Цены, условия установления наценок и предоставления скидок		
Условия расчетов		

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены таблицы, рисунки и записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если лабораторная работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях или отчете;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если лабораторная работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания лабораторной работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическая работа № 29

Инструкционная карта

*Тема: Составление паспорта гостиничного предприятия 2**

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- Проводить мониторинга рынка гостиничных услуг;
- Подбирать информацию для разработки паспорта;

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- Виды отчетной документации для гостиниц;
- Требования к оформлению отчетной документации.

Время выполнения: 2 часа

Задание 1.

Порядок работы:

1) составить паспорта средств размещения категории 2* (на выбор);

2) свести данные из полученных паспортов гостиниц в общую таблицу, составить диаграммы.

*Паспорт средства размещения 2-3**

Название гостиницы	
фото	фото
Категория	
Местоположение (адрес)	
Контактная информация (сайт, телефон, факс)	
Номерной фонд	
Дополнительные услуги	
Стоимость размещения	

Название средства размещения	Категория	Вместимость номерного фонда, номеров	Максимальная стоимость размещения, руб. за чел. в сутки

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, правильно составлены записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены.

Практическая работа № 30

Инструкционная карта

Тема: Составление паспорта гостиничного предприятия 3*

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- Проводить мониторинга рынка гостиничных услуг;
- Подбирать информацию для разработки паспорта;

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- Виды отчетной документации для гостиниц;
- Требования к оформлению отчетной документации.

Время выполнения: 2 часа

Задание 1.

Порядок работы:

- 1) составить паспорта средств размещения категории 3* (на выбор);
- 2) свести данные из полученных паспортов гостиниц в общую таблицу, составить диаграммы.

*Паспорт средства размещения 3**

Название гостиницы	
фото	фото
Категория	
Местоположение (адрес)	
Контактная информация (сайт, телефон, факс)	
Номерной фонд	
Дополнительные услуги	
Стоимость размещения	

Сводные данные по мониторингу гостиничных услуг

Название средства размещения	Категория	Вместимость номерного фонда, номеров	Максимальная стоимость размещения, руб. за чел. в сутки

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, правильно составлены записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены.

Практическая работа № 31

Инструкционная карта

Тема: Составление паспорта гостиничного предприятия 4*

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- Проводить мониторинга рынка гостиничных услуг;
- Подбирать информацию для разработки паспорта;

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- Виды отчетной документации для гостиниц;
- Требования к оформлению отчетной документации.

Время выполнения: 4 часа

Порядок работы:

- 1) составить паспорта средств размещения категории 4* (на выбор);
- 2) свести данные из полученных паспортов гостиниц в общую таблицу, составить диаграммы.

*Паспорт средства размещения 4**

Название гостиницы	
фото	фото
Категория	
Местоположение (адрес)	
Контактная информация (сайт, телефон, факс)	
Номерной фонд	
Дополнительные услуги	
Стоимость размещения	

Название средства размещения	Категория	Вместимость номерного фонда, номеров	Максимальная стоимость размещения, руб. за чел. в сутки

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, правильно составлены записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены.

Практическая работа № 32

Инструкционная карта

Тема: Составление паспорта гостиничного предприятия 5*

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- Проводить мониторинга рынка гостиничных услуг;
- Подбирать информацию для разработки паспорта;

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- Виды отчетной документации для гостиниц;
- Требования к оформлению отчетной документации.

Время выполнения: 4 часа

Порядок работы:

- 1) составить паспорта средств размещения категории 5* (на выбор);
- 2) свести данные из полученных паспортов гостиниц в общую таблицу, составить диаграммы.

*Паспорт средства размещения 5**

Название гостиницы	
фото	фото
Категория	
Местоположение (адрес)	
Контактная информация (сайт, телефон, факс)	
Номерной фонд	
Дополнительные услуги	
Стоимость размещения	

Сводные данные по мониторингу гостиничных услуг

Название средства размещения	Категория	Вместимость номерного фонда, номеров	Максимальная стоимость размещения, руб. за чел. в сутки

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, правильно составлены записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены.

Практическая работа № 33

Инструкционная карта

Тема: Составление паспорта предприятия санаторно-курортного комплекса

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- Проводить мониторинга рынка гостиничных услуг;
- Подбирать информацию для разработки паспорта;

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- Виды отчетной документации для гостиниц;
- Требования к оформлению отчетной документации.

Время выполнения: 4 часа

Задание 1.

Порядок работы:

- 1) В текстовом редакторе создать документ и сохранить под именем «паспорт».
2. Создать составить паспорта санаторно-курортного комплекса (на выбор);
- 2) Свести данные из полученных паспортов гостиниц в общую таблицу, составить диаграммы.

Паспорт санаторно-курортного комплекса

Название гостиницы	
фото	фото
Категория	
Местоположение (адрес)	
Контактная информация (сайт, телефон, факс)	
Номерной фонд	
Дополнительные услуги	
Стоимость размещения	

Название средства размещения	Категория	Вместимость номерного фонда, номеров	Максимальная стоимость размещения, руб. за чел. в сутки

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, правильно составлены записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены.

Практическая работа № 34

Инструкционная карта

Тема: Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления

- Правила предоставления гостиничных услуг в РФ;

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- Виды отчетной документации для гостиниц;
- Требования к оформлению деловой документации.

Время выполнения: 2 часа.

Оплата может производиться Гостем как **сразу при заезде**, так и **вноситься частями** в период всего срока проживания. В первом случае сумма и способ оплаты указывается администратором при заполнении формы заселения (стр. 4).

Если Гость оплачивает частями, то, выделив соответствующую полоску в шахматке, нужно

нажать кнопку , расположенную в правом нижнем углу (или можно щелкнуть правой кнопкой мышки в шахматке и выбрать пункт «Оплата от клиента»). После этого Вам будет предложена для заполнения следующая форма, в которой можно выбрать **способ** оплаты (наличн. / безнал. / по карте), изменить **дату/время** и **сумму** оплаты.

Оплата

Номер	04
Гость	Степанова О.С.
Организация	
Способ оплаты	наличн.
Дата оплаты	03.08.2015
Время оплаты	14:05
Сумма, руб.	0
Сотрудник	Администратор1

OK

После полной оплаты цвет полоски в шахматке окрашивается в синий цвет, что говорит об отсутствии долга за проживание за данный период. Наличие красного цвета говорит о еще присутствующей задолженности. Также сумму по задолженности можно увидеть в таблице под шахматкой (предварительно кликнув на интересующего Гостя).

Все оплаты, внесенные за период, можно посмотреть в разделе «**Оплата**». Есть возможность задать границы периода, экспортировать данный список в Excel, а также удалить конкретную оплату, если она была внесена ошибочно.

MSHotel v4.0 - Система управления гостиницей

Отчеты Действия

MSHotel v4.0

Период с 03.07.2015 по 31.08.2015

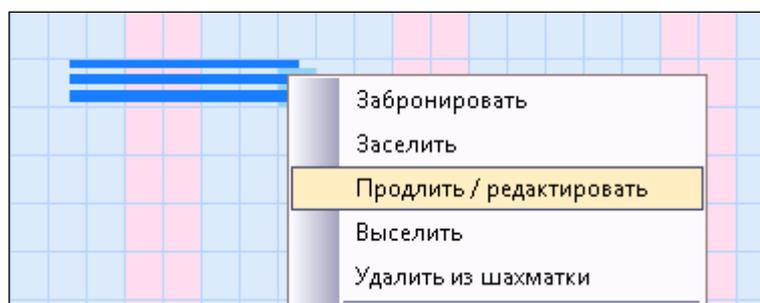
Оплата

Номер	Клиент	Организация	Дата	Сумма	Способ оплаты	Сотрудник	№ ПКО
Нажмите для установки значений фильтра...							
11	Андреев А.А.	ООО "Рога и"	20.08.2015	16500	наличн.	Администратор	2
04	Степанова О.С.		20.08.2015	20000	наличн.	Администратор	1

36500

*Примечание: операция удаления оплат является защищенной. В режиме «**Полные права**» она доступна за любой период в прошлом, а в режиме «**Ограниченные права**» доступна только за вчера-сегодня.*

Для продления проживания необходимо выбрать соответствующую полоску в шахматке, кликнуть правой кнопкой мыши и выбрать пункт «**Продлить/редактировать**».



После этого появится форма, в которой будут указаны текущая дата выезда, а также уже оплаченная сумма. При изменении **Даты выезда** программа автоматически пересчитает **Стоимость проживания**, и по умолчанию предложит внести в качестве оплаты **Сумму**, равную разнице между полной стоимостью проживания и частью, оплаченной ранее.

Количество человек			
Взрослых	2	Детей	1
Список Гостей (двойной клик для редактирования)			
Взрослые		Дети	
1. Андреев А.А. 2. Степанова О.С.		1. Андреев И.А.	
Заезд		Выезд	
Дата заезда	13.08.2015	Дата выезда	22.08.2015
Время заезда	13:00	Время выезда	12:00
Стоимость проживания		Оплата	
Количество суток	9	Оплачено ранее	16500
Цена, руб.	2750	Способ оплаты	наличн.
К оплате, руб.	24750	Дата оплаты	19.08.2015
Дополн., руб.	0	Сумма, руб.	8250
 OK			

Кроме собственно продления проживания, в данном окне можно редактировать данные. Например, если Вы непосредственно при заселении не успели заполнить паспортные данные Гостей, а только лишь отсканировали их паспорта, то сразу после заселения самое время внести настоящие паспортные данные Гостей в базу (раздел «**Клиенты**»), а затем вместо абстрактных фамилий, выбранных при заселении, указать реальные.

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, правильно составлены записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены.

Практическая работа № 35

Инструкционная карта

Тема: Профессиональная автоматизированная программа. Работа со счетом гостя: начисление, разделение, скидка и перенос начисления

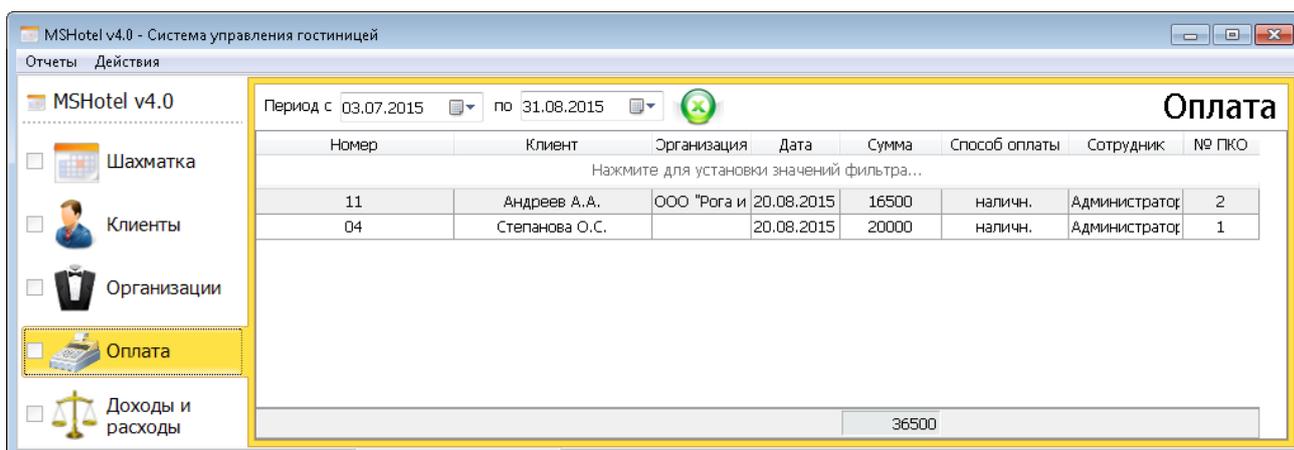
В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- Правила предоставления гостиничных услуг в РФ;

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

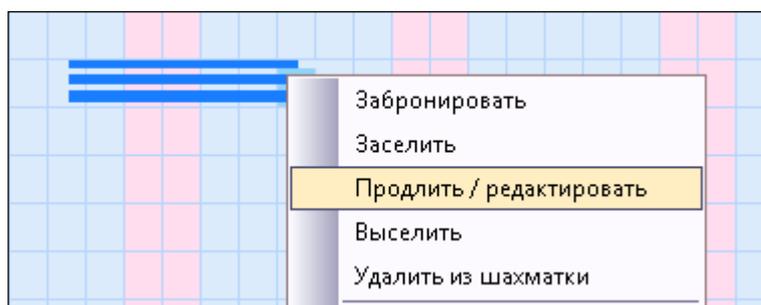
- Виды отчетной документации для гостиниц;
- Требования к оформлению деловой документации.

Время выполнения: 2 часа.



*Примечание: операция удаления оплат является защищенной. В режиме «**Полные права**» она доступна за любой период в прошлом, а в режиме «**Ограниченные права**» доступна только за вчера-сегодня.*

Для продления проживания необходимо выбрать соответствующую полоску в шахматке, кликнуть правой кнопкой мыши и выбрать пункт «**Продлить/редактировать**».



После этого появится форма, в которой будут указаны текущая дата выезда, а также уже оплаченная сумма. При изменении **Даты выезда** программа автоматически пересчитает **Стоимость проживания**, и по умолчанию предложит внести в качестве оплаты **Сумму**, равную разнице между полной стоимостью проживания и частью, оплаченной ранее.

Продление			
Количество человек			
Взрослых	2	Детей	1
Список Гостей (двойной клик для редактирования)			
Взрослые		Дети	
1. Андреев А.А. 2. Степанова О.С.		1. Андреев И.А.	
Заезд		Выезд	
Дата заезда	13.08.2015	Дата выезда	22.08.2015
Время заезда	13:00	Время выезда	12:00
Стоимость проживания		Оплата	
Количество суток	9	Оплачено ранее	16500
Цена, руб.	2750	Способ оплаты	наличн.
К оплате, руб.	24750	Дата оплаты	19.08.2015
Дополн., руб.	0	Сумма, руб.	8250
 OK			

Кроме собственно продления проживания, в данном окне можно редактировать данные. Например, если Вы непосредственно при заселении не успели заполнить паспортные данные Гостей, а только лишь отсканировали их паспорта, то сразу после заселения самое время внести настоящие паспортные данные Гостей в базу (раздел «Клиенты»), а затем вместо абстрактных фамилий, выбранных при заселении, указать реальные.

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, правильно составлены записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены.

Практическая работа № 36 Инструкционная карта

Тема: Работа со счетами гостей. Составление примерного расчета стоимости проживания гостя

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- Правила предоставления гостиничных услуг в РФ;

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- Виды отчетной документации для гостиниц;
- Требования к оформлению деловой документации.

Время выполнения: 2 часа

Задание 1. Заполнить счет за проживание.

Карточка 1.

Стоимость номера за сутки –1500 руб.

Бронь 50 %

Проживание с 7.01. в 9.00 по 9.01. в 11. 00

Дополнительное место – 1000 руб.

Автостоянка – 100 руб. сутки.

Карточка 2.

Стоимость номера за сутки –2500 руб.

Проживание с 15.06. в 14.00 по 16.06. в 19.00

Дополнительное место – 1000 руб.

Автостоянка – 100 руб. сутки.

Бассейн – 700 руб.

Мини-бар – 500 руб.

Карточка 3.

Стоимость номера за сутки –3500 руб.

Бронь 50 %

Проживание с 13.03. в 17.00 по 18.03. в 23.00

Дополнительное место – 1000 руб.

Телевизор – 50 руб. сутки

Чайник – 10 руб. сутки.

Карточка 4.

Стоимость номера за сутки –4500 руб.

Проживание с 7.03. в 13.00 по 10.03. в 11. 00

Мини-бар – 1000 руб.

СПА услуги – 3000 руб.

Бассейн – 1000 руб.

Карточка 5.

Стоимость номера за сутки –1700 руб.

Бронь – 50 %

Проживание с 7.01. в 11.00 по 9.01. в 14. 00

Дополнительное место – 500 руб.
Автостоянка – 200 руб. сутки.

Карточка 6-7.

Стоимость номера за сутки –1500 руб.

Проживание с 01.08. в 20.00 по 03.08. в 20.00
Телевизор – 400 руб. сутки
Холодильник – 500 руб. сутки

Карточка 8 .

Стоимость номера за сутки –3000 руб.

Бронь 50 %
Проживание с 7.01. в 9.00 по 9.01. в 11. 00
Бассейн – 1000 руб.
Массаж – 500 руб.
Автостоянка – 100 руб. сутки.

Карточка 9.

Стоимость номера за сутки –5500 руб.

Проживание с 04.01. в 16.00 по 08.01. в 16.00
Дополнительное место – 1000 руб.
Автостоянка – 300 руб. сутки.

Карточка 10.

Стоимость номера за сутки – 6500 руб.

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, правильно составлены записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены.

Практическая работа № 37

Инструкционная карта

Тема: *Оплата услуг. Выписка гостя*

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь:**

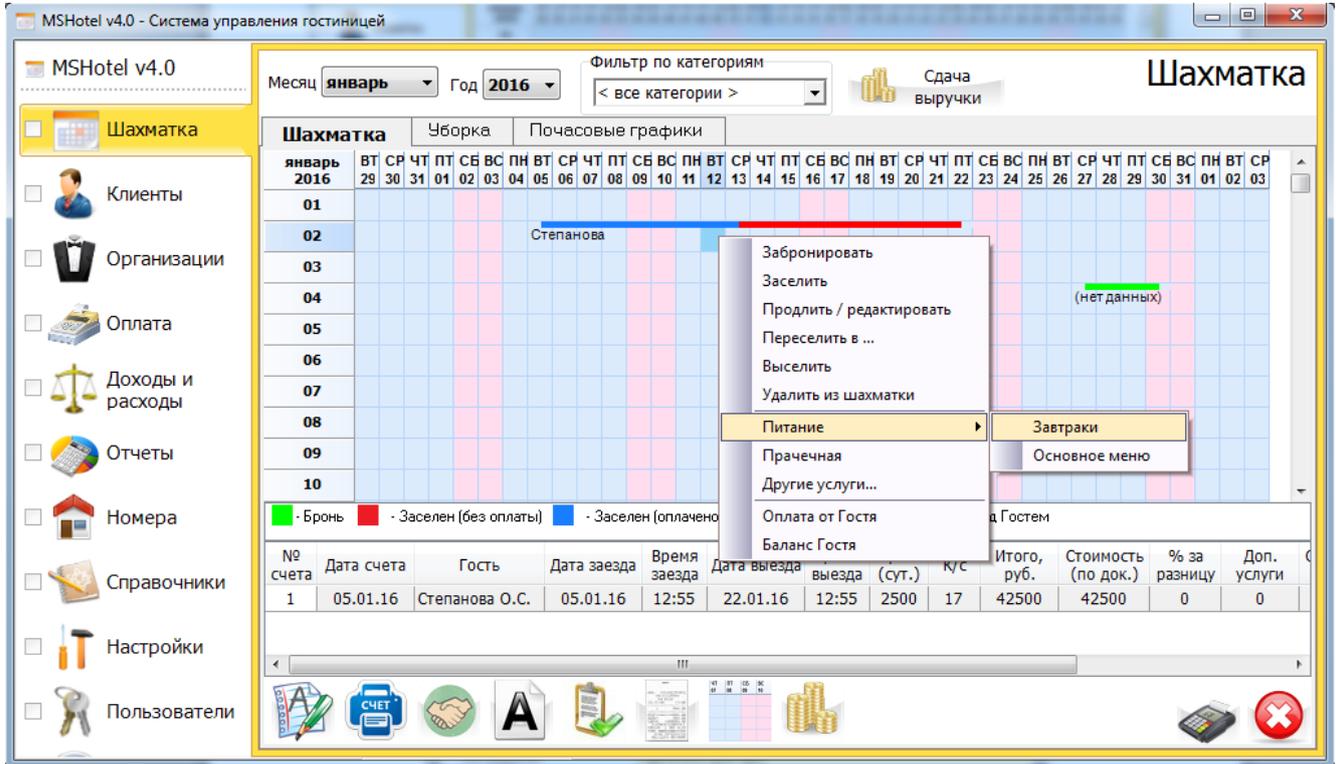
- Правила предоставления гостиничных услуг в РФ;

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать:**

- Виды отчетной документации для гостиниц;
- Требования к оформлению деловой документации.

Время выполнения: 2 часа

Гость решил воспользоваться дополнительными услугами: питание, прачечная и прочие услуги. Например, позавтракать. Для этого необходимо кликнуть правой кнопкой мыши на номер и дату оказания услуги Гостя и выбрать пункт «Питание».



Программа предлагает следующее:

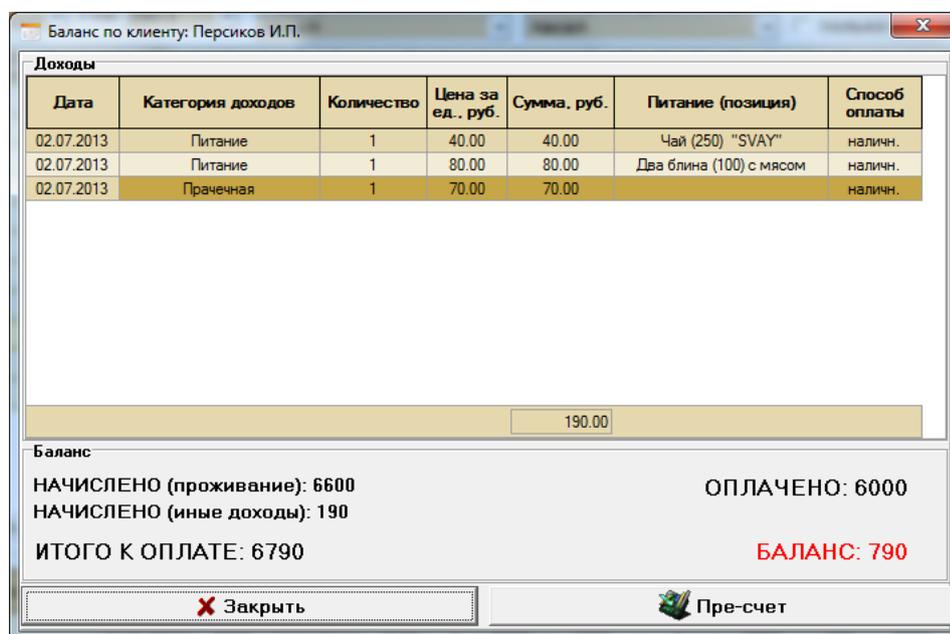
Добавление доходов	
Дата	17.01.2016
Категория доходов	Питание
Товар	Грибной суп
Цена за ед., руб.	90,00р.
Количество	1
Стоимость, руб.	90,00р.
Номер	06
Клиент	Андреев А.А.
Способ оплаты	наличн.
Сотрудник	Администратор1
Примечание	
 Добавить доход	

В графе «Товар» выбираем выбранное Гостем (цена формируется из справочника) и кликаем ОК. Главное следите за ячейкой даты, чтоб точно знать (при детализации

счета), когда была совершена Услуга. Таким же путем мы можем оказать услуги прачечной и т.п.

Общая сумма задолженности не формируется в таблице под ШАХМАТКОЙ. Здесь отражена ТОЛЬКО сумма **по проживанию** Гостя. Для того чтоб видеть детализацию по Гостю за пользование баром, рестораном, услугами прачечной и т.п., Вам необходимо кликнуть правой кнопкой мыши и выбрать «Баланс по клиенту»:

При этих манипуляциях появится следующая картина:



Баланс по клиенту: Персигов И.П.

Доходы						
Дата	Категория доходов	Количество	Цена за ед., руб.	Сумма, руб.	Питание (позиция)	Способ оплаты
02.07.2013	Питание	1	40.00	40.00	Чай (250) "SVAY"	наличн.
02.07.2013	Питание	1	80.00	80.00	Два блина (100) с мясом	наличн.
02.07.2013	Прачечная	1	70.00	70.00		наличн.

190.00

Баланс
НАЧИСЛЕНО (проживание): 6600
НАЧИСЛЕНО (иные доходы): 190
ИТОГО К ОПЛАТЕ: 6790

ОПЛАЧЕНО: 6000
БАЛАНС: 790

✖ Закрыть 🍽️ Пре-счет

Таким образом, мы видим, что задолженность Гостя по прочим услугам составляет 190 рублей и плюс он еще 600 рублей должен за проживание.

Кликаем на «Пре-счет» (предварительный счет) и получаем следующий отчет (предварительный счет с детализацией по Услугам), который Вы можете отдать Гостю для ознакомления:

Пресчет_00003.xls [Режим совместимости] - Microsoft Excel

Гость: Периков И.П.
№ комнаты: 302

Дата	Наименование	Позиция	Кол-во	Цена за ед., руб.	Сумма, руб.
02.07.2013	Питание	Чай (250) "SVAY"	1	40	40
02.07.2013	Питание	Два блина (100) с мясом	1	80	80
02.07.2013	Прачечная		1	70	70
Итого					190

НАЧИСЛЕНО (проживание):	6600		
НАЧИСЛЕНО (иные услуги):	190		
ИТОГО К ОПЛАТЕ:	6790		
		ОПЛАЧЕНО:	6000
		БАЛАНС (к оплате):	790

Если Гость желает погасить задолженность, также как и при оплате за проживание, кликаем на ОПЛАТА под ШАХМАТКОЙ и вводим сумму к погашению. Данная сумма будет автоматически формироваться в Счете при выезде Гостя.

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, правильно составлены записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены.

Практическая работа № 38

Инструкционная карта

Тема: Составление акта забытых вещей гостем

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен уметь:

- Правила ведения деловой документации;
- Оформлять акты забытых вещей.

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- Виды отчетной документации для гостиниц;
- Требования к оформлению деловой документации.

Время выполнения: 2 часа

Задание 1.

Заполнить журнал регистрации оставленных и забытых гостями вещей

<i>ORDER №</i> (№ п/п, регистра- ционный)	<i>DATE</i> (дата)	<i>Guest Name</i> (имя гостя)	<i>Place of loss</i> (место утери) <i>or room №</i> (или номер комнаты)	<i>Nature of the object</i> (наименова- ние вещи)	<i>Depositor's name</i> (имя нашед- шего)	<i>Observation</i> (примеча- ния, описа- ние вещи)	<i>Signature</i> (подпись)
1	2	3	4	5	6	7	8

Задание 2. Заполнить бланк «Карта забытых вещей».

- регистрационный номер;
- имя гостя (если известно);
- место, где была найдена вещь;
- наименование вещи;
- имя человека, нашедшего вещь;
- примечания;
- подпись руководителя или ассистента.

Задание 3. Заполнить бланк «Акт на возврат забытой вещи»

Returning of the lost-and-found item

Мы, (должность, Ф. И. О.)

We (position and names) _____

Выдали господину _____

(Have given to Mr.) _____ фамилия гостя (guest name)

Проживавшему в № _____ с _____ до _____ 200_ г.

(Who lived in room №) _____ from _____ to _____

Забытые им в отеле вещи _____

(The items He'd left in Hotel) _____ наименование вещей (nature of the object)

№ Регистрации _____

(They were register by №)

Вещи получил, претензий не имею.

(Lost and found property is got)

Подпись _____

(Signature)

« _____ » _____ 200 _ г.

Дата (Date)

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, правильно составлены записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены.

Практическая работа № 39-40

Инструкционная карта

Тема: Учебная экскурсия в гостиницу

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- Составлять сравнительную характеристику по гостиничным службам;
- Работать с оргтехникой ИКТ;

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- Организацию работы гостиничных служб;
- Типологию гостиниц;
- Классификацию номеров;
- Основные и дополнительные услуги в гостинице.

Время выполнения – 4 часа.

1. Полное название гостиницы.
2. Месторасположение гостиницы

3. Категория гостиничного предприятия
4. Историческая справка
5. Номерной фонд
6. Организация питания в гостинице
7. Перечень дополнительных услуг
8. Стоимость проживания.
9. Дополнительная информация

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, правильно составлены записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены.

Практическая работа 41
Тема: Составление графика загрузки отеля

Цель работы: формирование у студентов умения бронирования и ведения документации, в том числе:

- вести учет и хранение отчетных данных

Задание:

Распределить полученные заявки в «Плане загрузки», в случае необходимости заполнить «Лист ожиданий».

Пояснения к работе

Сотрудник, который занимается бронированием номеров в гостинице при получении заявки, должен принять решение можно ли подтвердить размещение по запросу. Для этого применяют документ «План загрузки гостиницы».

Студенты получают индивидуальное задание, содержащее План загрузки гостиницы и Список заявок, полученных различными способами, но не распределенных по номерам.

Для выполнения работы необходимо предварительно распечатать бланк «План загрузки гостиницы на _____».

План загрузки гостиницы на _____ 20_ г.

Лист ожидания бронирования

Заявка №/ Дата получения	Страна	ФИО/к-во человек	Заезд Дата/время	Выезд Дата/время	Тип номера	Дополнительные сведения

Задание 2.

Используя План загрузки гостиницы, заполните «Список заезда на текущую дату».

Список ожидаемого заезда на _____

Заявка №	Фирма	ФИО	Заезд		Выезд		Категория номера	Кол-во номеров	Номер комнаты	Прим.
			Дата	Время	Дата	Время				

Задание 3.

Составьте отчет работы за сутки: сколько мест свободно, сколько занято, сосчитайте коэффициент загрузки за текущий день.

Задание 4.

Написать вывод о проделанной работе.

Практическая работа № 42-43

Инструкционная карта

Тема: Составление графика занятости номерного фонда, шахматка отеля

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **уметь**:

- Работать в компьютерной программе;
- Оформлять базу данных о наличии свободных и занятых номерах.

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен **знать**:

- Виды отчетной документации для гостиниц;
- Требования к оформлению деловой документации.

Время выполнения: 2 часа

Задание 1.

Заполнить документы учета номерного фонда по гостинице на определенную дату.

Оснащение

В папке на каждой парте есть таблица «План загрузки» (Документ № ...), которая является исходной для данной работы

Подготовка к работе

Для выполнения работы необходимо предварительно распечатать документы «Список ожидаемого заезда», «Список предполагаемого отъезда», «Журнал регистрации гостей».

В работе будет использован «План номеров», тот же, что использовался в работе № 3, (файл «Для практической 3 и 10 ПМ02 План номеров»)

Работа выполняется индивидуально.

Текущей датой ведения учета номерного фонда для студента является его порядковый номер в журнале.

Ход выполнения работы

1. Впишите даты заезда каждого гостя в Журнале регистрации граждан РФ, используя «План номеров».
2. Составьте список отъезда на следующий день, используя «План номеров».
3. Используя План загрузки (Документ № в папке студента), заполните «Список заезда на текущую дату».
4. В «Плане номеров» определите номера комнат, в которые следует поселять по заявкам.
5. Подготовьте счета для выезжающих гостей (оплата проживания при выезде, дополнительные услуги: телефонные переговоры, спа-услуги и т.п.)
6. Предположив, что все гости по заявкам заезжают, занесите эти данные в «План номеров»
7. Заполните «Журнал регистрации российских граждан» по заехавшим гостям
8. Составьте отчет работы за сутки: сколько мест свободно, сколько занято, сосчитайте коэффициент загрузки за текущий день
9. Повторите все действия п.1-8 на следующий день
10. Предложите свой вариант оформления итогов работы за сутки/неделю/месяц (сводную таблицу, график, диаграмму и т.п.)
11. Составьте алгоритм действий сотрудников службы приема при выезде гостей

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, правильно составлены записи;
- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены.

Практическая работа № 44-45

Тема: Составление буклета гостиницы

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **уметь**:

- Работать в графическом редакторе;
- Разрабатывать буклеты в графическом редакторе.
- Предоставлять гостю информацию об услугах в гостинце.

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен **знать**:

- Правила оформления буклетов в графическом редакторе;
- Подбирать информацию для буклета;
- Виды услуг в отеле.

Время выполнения: **4 часа**

Задание 1.

1. В папке Мои документы/Группа №/Фамилия создайте документ в графическом редакторе.
2. Документ назовите «*Разработка буклета*».
3. Выбрать в публикации Буклет
4. Подобрать иллюстрации для буклета;
5. Структура буклета:
 - Название отеля;
 - Контактная информация об отеле;
 - Услуги в отеле (краткая информация).

6. Вывод по работе.

Критерии оценивания:

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, правильно составлены записи;

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок;
- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если практическая работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены.