

УТВЕРЖДЕНО

Заместитель директора по УПР
ГБПОУ РК «РКИГ»

_____ В.И. Правдивец
Приказ № __ от _____ 2017 г.

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

для обучающихся по выполнению практических занятий

По ПМ. 08 «Предоставление услуг индустрии размещения»

Специальность: 43.02.10 «Туризм»

Учебный год: 2017-2018

Оцениваемые компетенции: ПК-8.1.-3.4. ОК- 1-9

ОТДЕЛЕНИЕ: очное

КУРС: 2

Группы: 2.73 - 3.54



Разработаны на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.10 «Туризм» и рабочей программой профессионального модуля: ПМ. 08 «Предоставление услуг индустрии размещения».

Целью практических занятий по ПМ. 08 «Предоставление услуг индустрии размещения»: 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:

иметь практический опыт:

- приема заказов на бронирование от потребителей
- выполнение бронирования и ведения его документационного обеспечения
- приема, регистрации и размещения гостей
- предоставления информации гостям об услугах гостиницы
- предоставление услуги питания в номерах (room-service)
- подготовка расчетов и организации отъезда гостей

уметь:

- организовывать рабочее место службы приема и размещения гостей
- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков
- владеть технологией ведения телефонных переговоров
- осуществлять бронирование и его аннулирование с использованием современной офисной техники
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан)

знать:

- информацию о гостиничных услугах
- правила приема заказов на бронирование от потребителей
- нормативную документацию регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей
- виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания
- особенности обслуживания room-service
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы

За время изучения, обучающиеся должны выполнить 19 практических занятий.

Раздел 1. Практические занятия №1-19 (Приложение).

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 43.02.10 «Туризм»:

Код	Наименование результата обучения
ПК 8.1.	Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах
ПК 8.2.	Осуществлять бронирование гостиничных услуг
ПК 8.3.	Предоставлять услуги приема, размещения и выписку гостей
ПК 8.4.	Организовывать обслуживание гостей в процессе проживания
ОК 1.	Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.
ОК 2.	Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.
ОК 3.	Решать проблемы, оценивать риски и принимать решения в нестандартных ситуациях
ОК 4.	Осуществлять поиск, анализ и оценку информации, необходимой для постановки и решения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.
ОК 5.	Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 6.	Работать в коллективе и команде, эффективно общаться с коллегами, руководством, потребителями.
ОК 7.	Ставить цели, мотивировать деятельность подчиненных, организовывать и контролировать их работу с принятием на себя ответственности за результат выполнения заданий.
ОК 8.	Самостоятельно определять задачи профессионального и личностного развития, заниматься самообразованием, осознанно планировать повышение квалификации.
ОК 9.	Быть готовым к смене технологий в профессиональной деятельности.

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:

иметь практический опыт:

- приема заказов на бронирование от потребителей
- выполнение бронирования и ведения его документационного обеспечения
- приема, регистрации и размещения гостей
- предоставления информации гостям об услугах гостиницы
- предоставление услуги питания в номерах (room-service)
- подготовка расчетов и организации отъезда гостей

уметь:

- организовывать рабочее место службы приема и размещения гостей
- оформлять и составлять различные виды заявок и бланков
- владеть технологией ведения телефонных переговоров
- осуществлять бронирование и его аннулирование с использованием современной офисной техники
- регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан)

знать:

- информацию о гостиничных услугах
 - правила приема заказов на бронирование от потребителей
 - нормативную документацию регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей
 - правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей
 - виды «комплиментов», персональных и дополнительных услуг и порядок их оказания
 - особенности обслуживания room-service
- особенности продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы

Содержание

Наименование работ	Кол-во часов	Дата выполнения	Результаты выполнения работ	Подпись преподавателя
Определение видов гостиничных предприятий.	2			
Определение типов туристских предприятий.	2			
Составление паспорта гостиничного предприятия РК	2			
Применение основных нормативных документов по правилам предоставления гостиничных услуг в РФ в профессиональной деятельности	2			
Освоение технологии ведения телефонных переговоров по бронированию	2			
Оформление и составление различных видов заявок и бланков на бронирование	2			
Составление договоров с покупателем на бронирование номеров	2			
Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование от компаний с использованием профессиональных программ	2			
Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования с использованием профессиональных программ	2			
Прием, регистрация и размещение индивидуальных гостей	2			
Прием, регистрация и размещение групп, корпоративных гостей	2			
Прием, регистрации и размещение VIP гостей и иностранных граждан	2			
Решение ситуационных заданий на знание аббревиатур: «Обозначения статуса номера и индекса поселения в отеле»	2			
Предоставление дополнительных услуг	2			
Информирование потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице	2			
Разработка алгоритма выполнения услуги «трансфер» по заданным условиям	2			
Моделирование ситуационных задач при предоставлении услуг room-service	2			
Решение ситуационных задач «Администратор и гость: конфликтная ситуация»	2			
Составление примерного расчета стоимости проживания гостя, формы 3-Г – счет	2			

Практическое занятие № 1

Определение видов гостиничных предприятий

ПК – 8.1-8.4

ОК – 1- 9

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен уметь:

- работать с документацией;
- работать с оргтехникой ИКТ;

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен знать:

- требования к гостиницам и другим средствам размещения различных категорий;
- типологию гостиниц;
- нормативно-правовую базу по гостиничному сервису;
- постановление «Правила предоставления гостиничных услуг».

Время выполнения – 2 часа.

Задание: установите соответствие и укажите правильные ответы на один из вариантов тестов

1	Ботель	Аэрогостиница, или, как ее еще называют, «летающий отель». Крайне редкий, дорогостоящий и немногочисленный тип гостиниц.	на воде в воздухе под водой в горах
2	Вилла	Большая плавающая гостиница, ее еще называют «курортом на воде», предоставляющая туристам первоклассный отдых. Гостиница предлагает комфортабельные номера, большое количество услуг, такие как оснащение для подводного плавания, бассейн, водные лыжи, библиотеки, тренажерные залы, подводное плавание и подводная охота. Номера комфортабельны, оснащены телефонами, факсами, телевизорами.	
3	Ротель	Отдельно стоящий загородный дом с участком земли, для отдыха, развлечений, возможно с бассейном.	
4	Кемпинг	Малое строение из легких материалов, предназначенное для размещения туристов.	
5	Флотель	Дешевая гостиница типа общежития. Обычно имеет коридорную систему, общие туалеты, душевые, кухни с холодильниками и микроволновыми печами на каждом этаже, общая комната отдыха с телевизором, таксофон. Питание организуется в кафе или дешевой столовой.	
6	Флайтель	Передвижная гостиница, состоящая из специализированных вагончиков, имеющих несколько отделенных друг от друга отсеков, оснащенных спальными креслами. В отсеках имеются раздевалка, холодильник, туалет.	на суше на воде под водой в воздухе
7	Мотель	Оборудованный летний лагерь для автотуристов с местами для установки палаток или лёгкими домиками, местами для стоянки автомобилей (на общей стоянке или непосредственно у жилья) и туалетами.	в деловой части города вблизи автомагистрали в центре населенного пункта возле ж/д вокзала

8	Бизнес-отель	Небольшая гостиница, расположенная на воде. Представляет собой переоборудованное плавательное судно.	
9	Бунгало	Небольшая гостиница, вход в номера которой осуществляется с улицы (с места парковки автомобиля). Как правило, она имеет всего один или два этажа, количество дополнительных услуг и типов номеров минимально.	
10	Хостел	Специализируется на приёме и обслуживании гостей конгрессов и выставок. Чаще всего располагаются в местах деловой активности — крупных экономических центрах.	
		В какой стране принята классификация гостиниц по системе «Корон»?	Франция Германия Испания Великобритания
		Какие средства размещения из перечисленных относят к специализированным?	Арендованное жилье Гостиницы Конгресс-центры Хостелы
		В какой стране принята «буквенная» система классификации гостиниц по уровню комфорта?	Великобритания Германия Греция Франция

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.

Практическое занятие № 2

Определение типов гостиничных предприятий

ПК – 8.1-8.4

ОК – 1- 9

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен уметь:

- работать с документацией;

- работать с оргтехникой ИКТ;

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен знать:

- требования к гостиницам и другим средствам размещения различных категорий;
- типологию гостиниц;
- нормативно-правовую базу по гостиничному сервису;
- постановление «Правила предоставления гостиничных услуг».

Время выполнения – 2 часа.

Задание: установите соответствие и укажите правильные ответы на один из вариантов

1.ОТЕЛЬ	А) Предприятие средней вместимости, примерно 150 мест. Располагается неподалеку от автомагистралей, в сельской или пригородной местности. Такой тип гостиницы обладает ограниченным набором услуг, для них характерно простое и быстрое обслуживание. Основной контингент – бизнесмены и индивидуальные туристы (путешественники), желающие сэкономить на проживании.
2. Отель-люкс	Б) Гостиницы данного типа, как правило, располагаются вне города, у магистралей, это средние предприятия, вместимостью до 400 мест. Из-за небольшого количества персонала для таких гостиниц характерен средний уровень обслуживания. Численность персонала небольшая.
3.Гостиница среднего класса	В) Предприятие от небольших до средних размеров, вместимостью до 400 мест. Располагается в больших городах с большим количеством приезжих граждан. Они похожи на гостиницы квартирного типа, используются как временное жилье. Предназначены для семейных туристов и бизнесменов, коммерсантов, останавливающихся на длительный срок. Цена зависит от времени проживания. Средний уровень обслуживания (самообслуживание).
4. Отель-курорт (курортная гостиница)	Г) По вместимости гостиница небольших размеров, располагается в пригородных и сельских местностях. Такие гостиницы еще называют «ночлег и завтрак», потому что в обслуживание, как правило, входит завтрак и ранний ужин в домашней обстановке. Услугами подобных гостиниц часто пользуются коммерсанты и маршрутные туристы, стремящиеся к домашнему уюту.
5.Частная гостиница	Д) Располагается гостиница в курортной местности, вблизи озер, гор, океанов и т. п. Предлагает полный набор услуг, в том числе здесь даже можно получить комплекс специального медицинского обслуживания и диетического питания.
6.Гостиница-	Е) Предприятие, располагающееся в центре города или городской черте, по

апартамент	вместимости больше отеля-люкс (400?2000 мест). Включает достаточно большой перечень услуг, от чего и цены не ниже отеля-люкс. Предназначено для размещения бизнесменов, индивидуальных туристов, участников конгрессов, конференций. Высококвалифицированный персонал выполняет все виды услуг.
7. Мотель	Ж) Предприятие, расположенное в центре города и имеющее небольшое число номеров. В основном располагается в центре крупного города с развитой экономикой. Характеризуется наличием хорошего персонала, который может удовлетворить потребности самого требовательного гостя. Цена номера, как правило, очень высока, так как гостиница предоставляет все возможные виды обслуживания.
8. Гостиница экономического класса	З) Один из типов предприятия. Обычно располагается в большом городе и предлагает широкий круг услуг, предоставляемый большим штатом обслуживающего персонала.

1. Одно звездочная гостиница	А) Это гостиницы с высоким уровнем сервиса. Они отличаются повышенным уровнем комфортности и удачным месторасположением. В основном они находятся в центре города. В гостиницах такой категории, как правило, оказывается множество дополнительных бесплатных услуг. Возможность неограниченного посещения тренажерного зала, бассейнов. В этой гостинице номер выглядит, как обычная жилая комната со стандартной бытовой техникой.
2. Двухзвездочная гостиница	Б) Такие гостиницы турфирмы предлагают, когда туристу нужны только постель и завтрак. Иногда уровень этих гостиниц подразумевает наличие удобств (душа и телевизора). Завтрак обычно присутствует.
3. Трехзвездочная гостиница	В) Находится в городе с необходимой для жизни инфраструктурой. В таких гостиницах есть несколько ресторанов, баров, ночной клуб и магазины, а также парикмахерские и прачечные, фитнес– и бизнес-центры, бассейны и косметические кабинеты. В номерах такой гостиницы должен быть полный набор необходимых косметических средств в ванной, тапочки перед кроватью, мини-бар, телефон, цветной телевизор, кондиционер и другие предметы роскоши, облегчающие быт.
4. Четырех звездочная гостиница	Г) В таких гостиницах в основном останавливаются самостоятельные путешественники. Туристические фирмы почти не предлагают такие гостиницы для размещения. Данные гостиницы обычно располагаются на окраине или рядом с центром. Это, как правило, очень маленький отель (на шесть – десять номеров), который обслуживает одна семья. Здесь не предполагается питание.
5. Пятизвездочная гостиница	Д) Такие гостиницы – оптимальный выбор для большинства постоянно путешествующих. Они являются самыми распространенными во всем мире. Номера таких гостиниц оборудованы всеми удобствами (телефоном, телевизором, возможно, мини-баром).

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.

Практическое занятие № 3

Составление паспорта гостиничного предприятия РК

ПК – 8.1-8.4

ОК – 1- 9

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

- Составлять сравнительную характеристику на гостиничные службы;
- Работать с оргтехникой ИКТ;

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

- Организацию работы гостиничных служб;
- Типологию гостиниц;
- Классификацию номеров;
- Правила предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице.

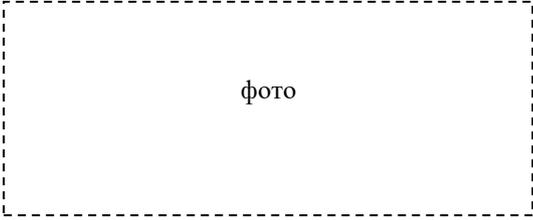
Время выполнения – 2 часа

Составить паспорт средства размещения с помощью сети интернет.

Задание

1. В папке Мои документы /Группа №/ Фамилия создайте документ в программе «Microsoft Word» под названием «Паспорт гостиничного предприятия» .
2. В документе «Паспорт гостиничного предприятия» создать таблицу по образцу и заполнить ее.

Паспорт средства размещения

Название гостиницы	
ЛОГОТИП	 фото
Категория	
Местоположение (адрес)	

Контактная информация (сайт, телефон, факс)	
Номерной фонд фото номера	Стоимость размещения Краткое описание номера
Дополнительные услуги	
Организация питания в гостинице	

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.

Практическое занятие № 4

Применение основных нормативных документов по правилам предоставления гостиничных услуг в РФ в профессиональной деятельности

ПК 1.1-1.3

ОК 1-9

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен уметь:

- работать с документацией;
- работать с базами данных гостиницы;

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен знать:

- нормативно-правовую базу по гостиничному сервису;
- постановление «Правила предоставления гостиничных услуг»;
- закон «О защите прав потребителя».

Время выполнения: 2 часа

Порядок выполнения работы

А) Внимательно прочитать Правила предоставления гостиничных услуг РФ.

Б) Ответить письменно на следующие вопросы:

1. Какие разделы включают Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (далее Правила)?
2. В соответствии с чем разработаны настоящие Правила?
3. Укажите основные понятия, используемые в настоящих Правилах?
4. Какую информацию исполнитель обязан довести до потребителя и разместить ее на вывеске?
5. Какую информацию исполнитель должен своевременно предоставлять потребителю для правильного выбора услуг? Где такая информация должна размещаться?
6. Какой информацией исполнитель должен обеспечить каждый номер гостиницы?
7. Взимается ли плата за номер, если гость приехал позже даты, указанной в бронировании? Поясните ответ.
8. На основании каких документов может заключаться договор на оказание услуг?
9. Какая информация должна быть отражена в квитанции (талоне), подтверждающей заключение договора на оказание услуг?
10. Может ли исполнитель устанавливать предельный срок проживания в гостинице?
11. Может ли исполнитель оказывать услуги за дополнительную плату без согласия гостя?
12. В соответствии с чем взимается плата за проживание в гостинице?

13. Как будет взиматься плата за проживание, если гость проживал в гостинице с 19.00 до 7.00?
14. Может ли исполнитель изменить расчетный час?
15. Какие услуги должны быть оказаны гостю без дополнительной платы?
16. Несет ли ответственность исполнитель за сохранность вещей гостя?
17. Что может потребовать гость при обнаружении недостатков оказанной услуги?
18. Может ли гость расторгнуть договор на оказание услуги?

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если лабораторная работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены расчеты по формулам.
- 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 практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 5

Освоение технологии ведения телефонных переговоров по бронированию

ПК 8.1-8.4

ОК 1-9

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

- вести деловую беседу с гостями;
- общаться с гостями на иностранных языках;
- информировать потребителя о видах услуг по телефону.

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

- правила ведения телефонных переговоров;
- правила делового этикета;
- психологию общения с гостями.

Время выполнения: 2 часа

Задание:

Последовательность выполнения

1. Разбиться на пары и распределить роли (работник службы бронирования отеля и клиент отеля)
2. Составить текст разговора между бронистом и клиентом отеля по поводу бронирования мест в отеле пользуясь правилами ведения телефонных переговоров и порядком бронирования гостиничных услуг.

Правила ведения телефонных переговоров

Телефонный разговор следует начинать со слов: «*Добрый день*», «*Доброе утро*». Затем желательно сказать название гостиницы, имя ответившего на звонок.

Представьтесь!

Простое представление: «Отдел бронирования. Добрый день! Это Елена. Чем я могу Вам помочь?»

Это поможет настроить разговор сразу на дружелюбный лад.

Улыбайтесь, когда вы отвечаете по телефону! Звонящий почувствует искреннее расположение вашего звонка. Не перебивайте собеседника во время разговора, научитесь выдерживать паузу.

Для того, чтобы эффективно продавать по телефону, бронисту необходимо устно передавать информацию о гостинице. Лучше всего описать гостиницу, атрибуты номера, размер комнаты и любые дополнительные услуги, которые входят в стоимость номера. Гость должен почувствовать, что его звонок важен для гостиницы и бронист уделяет ему все свое внимание и готов предложить оптимальный запросу вариант.

Не прерывайте собеседника.

Повторяйте то, что вам сказали, — это значит, что вы его поняли.

Несколько раз в течение разговора называйте человека по имени.

Объясните, что вы намерены сделать, и выполните свое обещание.

Если возможно, запишите суть разговора.

1. Используйте различные техники закрытия продаж, чтобы склонить клиента к сделке.

2. Продемонстрировать составленный диалог между бронистом и клиентом отеля.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если лабораторная работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены расчеты по формулам.

- 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 практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 6

Оформление и составление различных видов заявок и бланков на бронирование

ПК 8.1-8.4

ОК 1-9

Цель: отработка знаний и умений по оформлению документов по бронированию гостиничных услуг

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен уметь:

- вести учет и хранение отчетных данных;
- Оформлять и обрабатывать заявки на бронирование.

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен знать:

- Документы строгой отчетности, применяемые в гостиничном сервисе;
- Правила ведения деловой корреспонденции.

Время выполнения: 2 часа

Порядок выполнения работы

Вы являетесь сотрудником отдела бронирования отеля «Лицей». Вам необходимо оформить индивидуальное и групповое бронирование номеров в вашем отеле. Вы должны принять и оформить письма- заявки на бронирование, провести подтверждение бронирования, заполнить регистрационную карту (анкету) (бланки документов получить у преподавателя) и карту брони.

Ситуация 1. Индивидуальное бронирование

Туристическая фирма «Ростур», расположенная по адресу г. Москва, ул. Чертановская, 100, счет № 00000011 в банке «Огни Москвы» 25. 03. 2017 г. просит гостиницу «Лицей» забронировать для сотрудников фирмы Иванова А.И. и Петрова С.П. два одноместных номера с 01.04. 2017 г. до 05.04. 2017 г. Заезд в 14 часов.

Оплата гарантируется в соответствии с договором 12-А от 01.06. 2016 года. Подтверждение бронирования провести по факсу 123-45-67.

Директор «Ростур» Смирнов В.Б., гл. бухгалтер Сомова О.А.

Данные на Иванова Антона Ивановича: дата рождения 01.06.1965г, паспорт серия 62 09 номер 123456, место регистрации г. Тула, ул. Красная, д.11, кв. 57. Цель приезда – командировка, командировочное удостоверение № 987.

1) Оформить заявку на бронирование номера и подтверждение бронирования.

2) Заполнить регистрационную карточку (анкету) на Иванова А.И.

Ситуация 2. Групповое бронирование

Туристическая фирма «Ростур», расположенная по адресу г. Москва, ул. Чертановская, 100, счет № 00000011 в банке «Огни Москвы» просит гостиницу «Лицей» забронировать шесть одноместных номера категории «стандарт» для группы туристов, стоимостью 1500 руб./сут. За номер. Дата заезда - 12.05.2017 г. в 14.00 ч. Дата выезда – 18.05.2017 г. в 12.00 ч. Дополнительные услуги: завтрак – 150 руб. за человека. Оплата брони: 200 руб. Страховой сбор – 170 руб. с группы.

Список туристов: Воронов И.П., Баранов В.М., Сухова Е.С, Семенов В.П., Беляев В.Н., Шахова С.Ю.

Заявка 11/00 от 02. 05. 2017 г. Карта брони № 0120. Оплата по безналичному расчету Администратор – Васильева А.А.

1) Оформить заявку на бронирование номеров и подтверждение бронирования.

2) Заполнить карту брони.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если лабораторная работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены расчеты по формулам.

- 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 практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 7

Составление договоров с покупателем на бронирование номеров

ПК 8.1-8.4

ОК 1-9

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

- Оформлять документацию при бронировании

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

- нормативную документацию, регламентирующая деятельность гостиниц при бронировании номеров;
- Правила предоставления гостиничных услуг в РФ;
- стандарты качества обслуживания.

Время выполнения: 2 часа

Порядок выполнения работы

Задание 1. Заполнить типовой договор на бронирования номеров в системе «МосОТЕЛЬ» (*приложение 1*), внести недостающую информацию о Гостинице (*заполняется самостоятельно*) и ее реквизиты. Реквизиты ООО «Столица – сервис +» взять из (*приложения 2*).

Задание 2. - Заполнить типовой договор на оказание гостиничных услуг (*приложение 3*), самостоятельно внести информацию о «Исполнителе» и «Заказчике», а также недостающую в договоре информацию.

- Оформить уведомление о бронировании (подтверждение бронирования) к договору (*приложение 4*), самостоятельно заполнив недостающую информацию.

**Договор на бронирование номеров
в системе "МосОтель" № _____**

г. Москва

"__" _____ 2016 г.

ООО «Столица – сервис +», в дальнейшем именуемое Компания (Система бронирования «МосОтель») в лице Генерального директора Кауцуговой Г.О., действующего на основании Устава с одной стороны, и _____ в дальнейшем именуемое Гостиница, в лице _____ с другой стороны, в дальнейшем совместно именуемые «Стороны», заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

- 1.1. Гостиница подключается к Системе бронирования «МосОтель», путем регистрации на сайте.
- 1.2. Компания предоставляет Гостинице специальный интерфейс, расположенный на сайте по адресу www.mosotel.ru, для администрирования информации в системе «МосОтель» о наличии и стоимости мест в Гостинице.
- 1.3. Клиенты Компании осуществляют бронирования номеров в Гостинице в виде прямого резервирования по ценам и согласно информации о наличии мест, устанавливаемой Гостиницей.

2. УСЛОВИЯ ПОДКЛЮЧЕНИЯ

- 2.1. Гостиница предоставляет для подключения информацию о гостинице, гостиничных номерах, их обустройстве, их стоимости и их наличии для бронирования. Компания предоставляет Гостинице специальный интерфейс для администрирования информации в системе "МосОтель" о наличии и стоимости мест в Гостинице. В случае невозможности самостоятельного администрирования информации в Системе бронирования "МосОтель", Гостиница вправе обратиться к менеджерам Компании для установки необходимых опций.
- 2.2. Руководство Гостиницы обязано информировать всех сотрудников, отвечающих за бронирование номеров о сотрудничестве с Системой бронирования «МосОтель», а также о фактических актуальных ценах, устанавливаемых Гостиницей.
- 2.3. Цены и наличие свободных номеров, устанавливаемые Гостиницей в Системе бронирования «МосОтель» действительны до того момента, пока Гостиницей не установлена другая цена. В случае изменения цен в сторону увеличения, Гостиница обязуется разместить клиентов _____.
- 2.4. Гостиница обязуется предоставлять достоверную информацию о наличии и стоимости мест и обрабатывать информацию, поступающую на факс и e-mail Гостиницы от Системы бронирования «МосОтель». Гостиница самостоятельно принимает решение о выборе категории номеров, выставяемых в Систему бронирования "МосОтель". Гостиница обязуется не указывать в описании номерного фонда контактной информации (телефонов, факсов, адресов электронной почты, URL сайтов).

3. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

3.1. Все бронирования номеров в Гостинице осуществляются в виде прямого резервирования по ценам и количеству свободных номеров, устанавливаемых Гостиницей. Бронирования осуществляются без предварительного запроса в Гостиницу.

3.2. Все бронирования осуществляются клиентом через сайт Компании www.mosotel.ru путем заполнения и отправки формы брони, заявка направляется в Гостиницу посредством факсимильной (факс) и/или электронной связи (e-mail) в автоматическом режиме. Все заявки на бронирования гостиничных номеров отслеживаются через офис Компании ежедневно с 09.00-18.00 час. с понедельника по пятницу. Также возможны бронирования через менеджеров Компании. Способ направления заявки в гостиницу в таком случае не меняется.

3.3. Выставленные номера в Системе бронирования "МосОТЕЛЬ" являются гарантированными для размещения Клиентов.

4. ГАРАНТИИ БРОНИРОВАНИЯ

4.1. Негарантированное бронирование, зарегистрированное через Систему бронирования «МосОТЕЛЬ» сохраняется до _____ часов даты заявленного заезда Клиента. Если Клиент не прибывает до указанного времени и не предупреждает Гостиницу о позднем приезде, Гостиница не применяет штрафных санкций к Компании и к Клиенту. В таком случае Гостиница вправе отказать Клиенту в размещении или предложить номера из имеющихся в наличии.

4.2. Гарантированное бронирование сохраняется за Клиентом до _____ часов дня, следующего за днем заезда по подтвержденной заявке.

Бронирование считается гарантированным если:

- При бронировании Клиент предоставляет данные действительной банковской карты. Гостиница имеет право заблокировать на карте сумму, достаточную для покрытия штрафа в случае не заезда Клиента, но не менее суточного проживания. Гостиница не имеет право использовать данную банковскую карту для оплаты проживания без согласия Клиента. Если Гостиница не может заблокировать необходимую сумму, она сообщает об этом в Компанию и та вправе аннулировать данную заявку.
- Клиент самостоятельно оплачивает проживание по безналичному расчету или банковскими картами до заезда в Гостиницу путем перевода денежных средств на расчетный счет Гостиницы не позднее 2-х суток до заезда.
- В случае не оплаты Компанией, забронированных Компанией для Клиента услуг, услуги клиенту _____.
- Компания оплачивает первые сутки, а Гость при заезде оплачивает полную стоимость согласно оформленному бронированию.

4.3. При гарантированном бронировании, где гарантией является _____ за проживание, внесённая на расчётный счет Гостиницы путём перечисления безналичных денежных средств от Компании, все штрафы, вытекающие из данного гарантированного бронирования, возмещает Компания в размере стоимости первых суток проживания в случае не заезда Клиента.

5. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА КОМПАНИИ

5.1. Предоставить Гостинице услуги по размещению информации, предоставляемой Гостиницей, в базе данных системы «МосОТЕЛЬ» в сети Интернет после подписания Гостиницей настоящего договора и заполнения соответствующих форм в интерфейсе гостиницы.

5.2. Обеспечить по запросу Клиентов прямое бронирование номеров Гостиницы без дополнительных согласований с Гостиницей в режиме реального времени в сети Интернет, без ограничения по времени

суток (круглосуточно), с немедленным подтверждением и извещением гостей и Гостиницы о бронировании по электронной почте или другим средствам связи.

5.3. Все изменения, вносимые Гостиницей через прямой доступ в базу данных, являются изменениями в режиме реального времени.

6. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ГОСТИНИЦЫ

6.1. Гостиница обязуется вносить следующую информацию: в системе «МосОтель»: открытые/закрытые дни, цены на проживание, дополнительные возможности и услуги Гостиницы, а также ежедневно проверять ее актуальность.

6.2. Гостиница обязуется подтверждать все бронирования, сделанные через «МосОтель», без каких-либо дополнительных согласований по тем ценам, которые были установлены самой гостиницей.

6.3. Если у Гостиницы нет возможности разместить Клиентов в соответствии с бронью, она обязана предоставить гостю при заезде номер другой категории (но по цене не выше подтвержденной стоимости в системе «МосОтель»). В этом случае все дополнительные расходы, связанные с таким размещением, несет Гостиница.

6.4. При гарантированном бронировании Гостиница обязана держать номер для гостя до 12:00 дня, следующего после даты предполагаемого заезда.

7. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

7.1. При негарантированном бронировании и бронировании, гарантированном кредитной картой клиента или оплатой Клиентом по безналичному расчету:

Расчет с Гостиницей за проживание осуществляет Клиент в момент поселения в Гостиницу по подтвержденному тарифу. Тарифы устанавливаются в рублях. Вознаграждение Компании составляет ___ % от стоимости фактического проживания клиента. Сумма комиссионного вознаграждения определяется на основании отчет агента, счета и акта об оказанных услугах, ежемесячно предоставляемых Компанией за прошедший месяц в течение 10 рабочих дней в начале текущего месяца. Сумма комиссионного вознаграждения перечисляется Компании в течение 10 рабочих дней с даты получения счёта и акта об оказанных услугах.

7.2. При Гарантированном бронировании, где гарантией является предоплата за проживание от Компании:

Проживание Клиента в гостинице оплачивается Компанией путем перевода денежных средств на расчетный счет Гостиницы за вычетом Вознаграждения в размере __%.

7.3. Дополнительные услуги, заказанные Клиентом и не включенные в заявку Компании, оплачиваются непосредственно Клиентом и являются не комиссионными. В случае не заезда Клиента в Гостиницу по брони, которая была оплачена банковским переводом, Гостиница удерживает на своём расчётном счете, сумму, равную стоимости первых суток проживания. Оставшаяся сумма по данной брони возвращается по письму Компании или используется для оплаты последующих заявок.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

8.1. В случае нарушения условий настоящего Договора стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.2. Компания не несет ответственности за невозможность доступа Гостиницы к Системе бронирования "МосОтель", вызванной технической неисправностью не по вине Компании.

В случае невозможности Гостиницы осуществить доступ к Системе бронирования по техническим причинам, Компания обязуется принимать информацию по телефону или электронной почте до момента устранения неисправностей по рабочим дням с 09:00 до 18:00 на протяжении не более 30 календарных дней. При этом Компания несет ответственность за внесение данной информации в Систему.

8.3. *Компания не несет ответственность за:*

- Любые платежи между Клиентов и Гостиницей (в том числе и при оплате гостем штрафных санкций), а так же за оплату/неоплату дополнительных услуг, предоставляемых гостям Гостиницей.
- Любые претензии, ущерб или обязательства, возникшие в результате использования Системы бронирования "МосОтель", не попадающие под условия настоящего Договора.
- Любые неточности или искажения в информации, размещаемой Гостиницей.
- Все претензии Клиентов к Гостинице регулируются Гостиницей без вмешательства Компании.

Компания не несет ответственности за ущерб, причиненный Клиентом Гостинице, а также не возмещает возникшие в результате причинения ущерба убытки.

9. ФОРС-МАЖОР

9.1. Ни одна из Сторон не несет ответственности за ущерб, причиненный в результате полного или частичного неисполнения обязательств по данному Договору, если такой ущерб получен при форс-мажорных обстоятельствах: вследствие явлений природы, пожара, наводнения, промышленных забастовок, народных волнений, государственных актов и постановлений и других аналогичных явлений, которые не могли быть предвидены, контролируются и устранены Сторонами.

9.2. Сторона, испытывающая эти обстоятельства, должна незамедлительно информировать другую Сторону касательно данных обстоятельств и их последствий. Такая Сторона освобождается от ответственности за убытки, причиненные другой Стороне в результате форс-мажорных обстоятельств.

10. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

Все споры и разногласия, которые могут возникнуть в связи с настоящим Договором, будут решаться путем переговоров. При не достижении согласия споры передаются на рассмотрение в Арбитражный суд по месту нахождения Истца.

11. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

10.1. Настоящий договор вступает в силу с момента подписания и действует до 31 декабря 20__ г.

10.2. Настоящий договор может быть досрочно расторгнут обеими сторонами в одностороннем порядке без указания особой причины в 30-дневный срок в письменном виде по заявлению о расторжении.

10.3. Если стороны не заявляют о расторжении договора, то договор считается автоматически пролонгированным на следующий календарный год.

10.4. В случае прекращения действия договора Гостиница сохраняет обязательства по обслуживанию гостей по подтвержденным бронированиям.

10.5. В случае прекращения действия договора Гостиница сохраняет за собой обязательства по всем неоплаченным долгам перед Компанией.

10.6. Все действия сторон, выходящие за рамки настоящего договора и устанавливающие новые права и обязанности сторон, оформляются дополнительными соглашениями, приложениями, являющимися неотъемлемой частью настоящего договора.

10.7. Любые дополнительные соглашения, приложения, направленные на установление, изменение или прекращение обязательств по настоящему договору, действительны в том случае, если они совершены в письменной форме и подписаны полномочными представителями сторон.

12. РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

ООО "Столица- сервис +"	
<p>Юридический адрес: 129226, г. Москва, ул. Сельскохозяйственная д.17, к.5</p> <p>Фактический адрес: 129226, г. Москва, ул. Сельскохозяйственная д.17, к.5</p> <p>ИНН /КПП: 7717630714/771701001</p> <p>Р/с :40702810501060000516 в ОАО «Банк Москвы» г. Москва</p> <p>К/с:30101810500000000219</p> <p>БИК: 044525219</p> <p>ОГРН:50877463661164</p> <hr/> <p>Телефон: +7(495) 509-77-23; +7(495) 981-13-01</p> <p>Факс:+7(499)166-46-06</p> <p>e-mail: mosotel@mail.ru</p> <p>Контактное лицо:</p> <hr/> <p>Каушутова Г.О.</p>	<p>Юридический адрес:</p> <p>Фактический адрес:</p> <p>ИНН /КПП:</p> <p>Р/с : в г. Москва</p> <p>К/с:</p> <p>БИК:</p> <p>ОГРН:</p> <hr/> <p>Телефон:</p> <p>Факс:</p> <p>e-mail:</p> <p>Контактное лицо:</p> <hr/>
<p>Генеральный директор ООО "Столица – сервис + "</p> <p>_____/ Каушутова Г.О./</p> <p>М.П.</p>	<p>Генеральный директор</p> <p>_____/</p> <p>М.П.</p>

Договор

оказания гостиничных услуг

г. _____ " __ " _____ г.
(место заключения договора) (дата заключения договора)

_____, в лице _____,
(полное наименование юридического лица) (Ф.И.О., должность)
действующего на основании _____, именуемое в дальнейшем
(Устава, Положения,
Доверенности)

"Исполнитель", с одной стороны и _____,
(Ф.И.О. Заказчика)

именуемый в дальнейшем "Заказчик", с другой стороны, а вместе именуемые "Стороны", заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1. По настоящему договору Исполнитель обязуется по заявке Заказчика о бронировании при наличии свободных мест оказать ему услуги по временному размещению в номерах гостиницы " _____ " в период пребывания Гостя в _____, а
(наименование гостиницы) (населенный пункт)

Заказчик обязуется оплатить эти услуги.

1.2. Срок пребывания Заказчика в гостинице - _____ суток с " __ " _____ 20__ г. по " __ " _____ 20__ г.

1.3. Предельный срок пребывания в гостинице - _____.

2. Обязательства Сторон

2.1. Исполнитель обязан:

2.1.1. Своевременно предоставить Заказчику необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информация размещается в помещении, предназначенном для оформления проживания, в удобном для обозрения месте.

2.1.2. Обеспечить Заказчику предоставление льгот, если такие льготы предусмотрены законами и иными нормативными правовыми актами.

2.1.3. Довести до сведения Заказчика перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере).

2.1.4. Исполнитель должен устранить недостатки оказанной услуги в течение _____ часа с момента предъявления Заказчиком соответствующего требования.

2.2. Исполнитель не вправе без согласия Заказчика выполнять дополнительные услуги за плату. Заказчик вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены - потребовать от Исполнителя возврата уплаченной суммы.

2.3. Заказчик обязан:

2.3.1. Соблюдать установленный Исполнителем порядок проживания и правила противопожарной безопасности.

2.3.2. Принять и оплатить оказанные ему Исполнителем услуги в полном объеме.

2.4. Заказчик вправе:

2.4.1. Расторгнуть настоящий договор в любое время, уплатив Исполнителю часть цены пропорционально части оказанной услуги до получения извещения о расторжении договора и возместив Исполнителю расходы, произведенные им до этого момента в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены услуги.

2.4.2. При обнаружении недостатков оказанной услуги по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

2.4.3. Расторгнуть настоящий договор и потребовать полного возмещения убытков, если Исполнитель в установленный срок не устранил эти недостатки.

2.4.4. Расторгнуть договор, если он обнаружил существенные недостатки в оказанной услуге или иные существенные отступления от условий договора.

2.4.5. Потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатком оказанной услуги.

3. Стоимость услуг и порядок расчетов

3.1. Стоимость услуг рассчитывается согласно действующему на момент принятия Заявки "Прейскуранту цен на проживание", а также "Прейскуранту цен на дополнительные услуги".

3.2. В случае бронирования номера Заказчиком вносится аванс в размере 25% от общей стоимости услуг в течение 24 часов с момента выставления счета Исполнителем.

Оставшаяся часть суммы вносится не позднее _____ суток до предполагаемой даты заезда.

3.3. В случае аннулирования Заказчиком брони сумма за бронь в размере 25% от общей стоимости услуг не возвращается.

3.4. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом - с 12 часов текущих суток по местному времени. При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов) плата за проживание не взимается.

В случае задержки выезда потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа - почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа - плата за половину суток;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа - плата за полные сутки (или почасовая оплата).

При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

4. Порядок предоставления услуг

4.1. Качество предоставляемых услуг должно соответствовать условиям настоящего договора и требованиям, обычно предъявляемым к этим услугам.

4.2. Исполнитель обязан предоставить Заказчику без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;

- побудка к определенному времени;

- предоставление кипятка, иглолок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

4.3. Порядок проживания в гостинице устанавливается Исполнителем.

4.4. Исполнитель отвечает за сохранность вещей Заказчика. В случае обнаружения забытых вещей Исполнитель обязан немедленно уведомить об этом владельца вещей.

4.5. Требования Заказчика об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора, подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

5. Ответственность Сторон

5.1. За нарушение сроков удовлетворения отдельных требований Заказчика Исполнитель уплачивает Заказчику за каждый час (день, если срок определен в днях) просрочки неустойку (пени) в размере 3% суточной цены номера (места в номере) или цены отдельной услуги, если ее можно определить.

5.2. За нарушение сроков начала оказания услуг по договору на бронирование мест в гостинице Исполнитель уплачивает Заказчику за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере 3% суточной цены забронированных мест.

5.3. Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Заказчика вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный Заказчику нарушением прав потребителя.

5.4. Заказчик в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения.

5.5. В случае опоздания Заказчика с него взимается кроме платы за бронирование также плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется. В случае отказа потребителя оплатить бронь его размещение в гостинице производится в порядке общей очереди.

6. Заключительные положения

6.1. Настоящий договор вступает в силу с момента его заключения и действует до полного исполнения обязательств Сторонами.

6.2. Настоящий договор составлен в двух аутентичных экземплярах, по одному для каждой из Сторон.

6.3. Во всем, что не предусмотрено настоящим договором, Стороны руководствуются действующим законодательством.

7. Реквизиты и подписи Сторон

Исполнитель

Заказчик

УВЕДОМЛЕНИЯ О БРОНИРОВАНИИ

к ДОГОВОРУ № _____ от « ____ » _____ 20 ____ г.

Подтверждение бронирования

Информация о брони

Номер брони: _ _ _ _ _ Код доступа: _ _ _ _ _ Дата бронирования: дд/мм/гггг Время: чч - мм Вид брони: Негарантированная/ Гарантированная картой/ Гарантированная предоплатой	Гостиница: _____ г.Москва Метро: _____ Тел.: (495) _____ По Договору: № _____ от _____ Забронировано через: Интернет
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Параметры брони

Заезд: дд.мм.гггг	Время: чч:мм	Выезд: дд.мм.гггг
--------------------------	---------------------	--------------------------

Прибывающие гости

Категория номера	ФИО Гостя	Гражданство

Стоимость размещения

Дата	Категория номера	Цена за сутки	Количество суток
дд/мм/гггг- дд/мм/гггг			
Итого:			

Заказчик

ФИО: _____

Тел. _____

e-mail: _____

Бронировал как: Частное /Физическое лицо

Комментарий к брони: _____

Практическое занятие № 8

Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование от компаний с использованием профессиональных программ

ПК 8.1-8.4

ОК 1-9

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

- Оформлять и обрабатывать электронные бланки на бронирование;
- Создавать базы данных;
- Аннулировать электронные формы по бронированию.

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

- Документы строгой отчетности, применяемые в гостиничном сервисе;
- Правила оформления электронных бланков;
- Правила ведения деловой корреспонденции.

Время выполнения: 2 часа

Задание:

Последовательность выполнения

1. Выполнить бронирование, произвести предварительное расселение
2. Заполнить Карточку резервирования и Информацию о госте (все поля обязательны для заполнения)
3. Подтвердить бронирование, подготовив Подтверждение о бронировании

Задание 1.

В службу бронирования поступила по факсу заявка от ООО «Прометей»: «Просим забронировать для сотрудников нашей фирмы Корнеева Алексея Борисовича и Петухова Сергея Александровича два одноместных номера категории «стандарт» с текущая дата +5, суток проживания 8, заезд в 14.00». Дополнительные условия: наличие душа, номера на одном этаже.

Задание 2.

В службу бронирования по телефону поступила заявка от Алексейкиной Тамары Степановны о бронировании двухместного номера «люкс» с текущая дата + 5, суток проживания 3, заезд в 9:00.

Задание 3.

Выполнить бронирование для театрального коллектива «Россия» (5 человек) из г. Тольятти с текущая дата +3, суток проживания 4. Выделить двух гостей (Сухову Елену, Кирюшенко Ольгу) из коллектива и заселить их на 3 дня. Паспортные данные Суховой Е. – 45 02 762301; год рождения – 21.05.87. Паспортные данные Кирюшенко О. – 56 23 014587; год рождения – 05.11.80.

Задание 4.

В службу бронирования поступила заявка на бронирование группы преподавателей из г. Набережные Челны (6 человек) с текущая дата +7, суток проживания 6. Зарезервировать для данной группы 3 стандартных двухместных номера. Оплата по безналичному расчету.

Задание 5.

В службу бронирования поступила по факсу заявка от фирмы «Домидей»: «Просим забронировать для сотрудников нашей фирмы Бурдина Павла Витальевича и Карасенко Виктора Степановича два одноместных номера с текущая дата +2, суток проживания 9, заезд в 14.00».

Задание 6.

В службу бронирования по телефону поступила заявка от Рузер Евгении Сергеевны о бронировании двухместного номера «люкс» с текущая дата + 4, суток проживания 3, заезд в 9:00. Дополнительные условия: номер с душем и видом из окна, этаж 2.

Задание 7.

В службу бронирования поступила по факсу заявка от компании «Солинг»: «Просим забронировать для сотрудников нашей фирмы Черных Максима Владимировича и Чельшева Виктора Евгеньевича два одноместных номера с текущая дата + 7, суток проживания 8, заезд в 14.00».

Задание 8.

В службу бронирования по телефону поступила заявка от Жигловой Светланы Петровны о бронировании двухместного номера «люкс» с текущая дата +5, суток проживания 10, заезд в 9:00.

Задание 9.

В службу бронирования поступила по факсу заявка от фирмы «Фарм»: «Просим забронировать для сотрудников нашей фирмы Федорова Михаила Михайловича и Дмитриенко Виталий Анатольевич два одноместных номера «стандарт» с текущая дата + 10, суток проживания 12, заезд в 14.00».

Задание 10.

В службу бронирования по телефону поступила заявка от Пряхиной Марины Алексеевны о бронировании двухместного номера «люкс» с текущая дата +3, суток проживания 11, заезд в 9:00. Дополнительные условия: номер с душем и мини-баром, этаж 4.

Задание 11.

В службу бронирования поступила по факсу заявка от ООО «Транс Реал»: «Просим забронировать для сотрудников нашей фирмы Тихоненко Андрея Владимировича и Стрцова Виктора Геннадьевича два одноместных номера с текущая дата +7, суток проживания 9, заезд в 14.00».

Задание 12.

В службу бронирования по телефону поступила заявка от Ларько Олега Андреевича о бронировании двухместного номера «люкс» с текущая дата+3, суток проживания 4, заезд в 9:00. Дополнительные условия: номер с душем, мини-баром и видом из окна.

Задание 13.

В службу бронирования поступила по факсу заявка от компании «Коркунов»: «Просим забронировать для сотрудников нашей фирмы Полякова Юрия Юрьевича и Овсянникова Николая Михайловича два одноместных номера «люкс» с текущая дата + 5, суток проживания 7, заезд в 14.00».

Задание 14.

Выполнить бронирование для студенческого коллектива «Тринта» (5 человек) из г. Видное с текущая дата +4, суток проживания 5. Выделить двух гостей (Кузнецову Ирину, Жарова Льва) из коллектива и заселить их на 3 дня. Паспортные данные Кузнецовой И. – 45 02 762301; Год рождения – 21.05.87. Паспортные данные Жарова Л.. – 56 23 014587; Год рождения – 05.11.83

Задание 15.

В службу бронирования поступила по факсу заявка от фирмы «Комета»: «Просим забронировать для сотрудников нашей фирмы Аносовой Екатерины Владимировны и Дичева Михаила Владимировича два одноместных номера «стандарта» с текущая дата +5, суток проживания 10, заезд в 14.00».

Задание 16.

В службу бронирования по телефону поступила заявка от Соколовой Елены Ивановны о бронировании трехместного номера категории «стандарт» с текущая дата +3, суток проживания 13, заезд в 9:00.

Задание 17.

В службу бронирования поступила по факсу заявка от ООО «Мегаполис»: «Просим забронировать для группы сотрудников нашей фирмы два одноместных и три двухместных номера с текущая дата +2, суток проживании 6, заезд в 14.00».

Задание 18.

В службу бронирования поступила заявка на бронирование из турагентства «Европа - тур» для группы преподавателей из г. Севоморска (5 человек). Зарезервировать стандартные одноместные номера. Оплата по безналичному расчету.

Задание 19.

В службу бронирования по телефону поступила заявка от Знаменевой Ларисы Вячеславовны о бронировании двухместного номера «люкс» с текущая дата + 4, суток проживания 3, заезд в 9:00.

ЗАЯВКА НА БРОНИРОВАНИЕ № _____

В соответствии с договором № _____ от «__» _____ 201 г.

<input type="checkbox"/> ИЗМЕНЕНИЕ		<input type="checkbox"/> АННУЛЯЦИЯ	
Название тура/ Страна отдыха			
Дата заезда			
Дата отъезда			
Спецпредложение (№ spo)			
Стоимость (у. е.)			
Маршрут тура/ Отель, курорт			
Тип номера	<input type="checkbox"/> Standart	<input type="checkbox"/> другое _____	
Питание	<input type="checkbox"/> BB	<input type="checkbox"/> HB	<input type="checkbox"/> FB <input type="checkbox"/> AI <input type="checkbox"/> другое _____
Размещение	<input type="checkbox"/> SNG	<input type="checkbox"/> DBL	<input type="checkbox"/> DBL+EX.BED <input type="checkbox"/> другое _____
Трансфер	<input type="checkbox"/> Группа	<input type="checkbox"/> Индивидуально	<input type="checkbox"/> VIP <input type="checkbox"/> не нужен
Категория мест в самолете (при авиатуре)	<input type="checkbox"/> Экономический класс		<input type="checkbox"/> Бизнес класс

ПАСПОРТНЫЕ ДАННЫЕ ТУРИСТОВ (латинскими буквами, как в загран паспорте)				
№	Фамилия	Имя	Дата рождения	№ паспорта
1.				
2.				
3.				

Дополнительные пожелания (выполнение гарантируется):

_____ТУРИСТ

ПРИНЯЛ: _____ дата: _____ Время: _____

М.П.

Заявка на бронирование

Название агентства		Телефон/факс (с кодом города)	
Менеджер		Адрес	

Название тура: _____ (или название отеля) _

Дата начала тура:		Дата окончания тура:		Количество ночей	
----------------------	--	-------------------------	--	---------------------	--

Название гостиницы	
Категория номера	
Тип номера	
Количество номеров	
Дополнительные места	
Питание	
Лечение	
Дополнительные услуги	
Примечания	

Информация о туристах

№	ФИО	Дата рождения	Паспортные данные	Примечания
1				
2				

3				
---	--	--	--	--

Сумма к оплате _____ (прописью)

Оплату гарантируем. Счет просим выслать на факс:

Директор _____ Ф. И.О.

М.п.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если лабораторная работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены расчеты по формулам.
- 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 практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 9

Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования с использованием профессиональных программ

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

- Оформлять и обрабатывать электронные бланки на бронирование;
- Создавать базы данных;
- Аннулировать электронные формы по бронированию.

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

- Документы строгой отчетности, применяемые в гостиничном сервисе;
- Правила оформления электронных бланков;
- Правила ведения деловой корреспонденции.

Время выполнения: 2 часа

Задание:

Последовательность выполнения

1. Выполнить бронирование номеров, произвести предварительное расселение. Заполнить Информацию о госте (**обязательны поля Ф.И.О., Страна, Источник и Сегмент**)
2. Оформить бланки подтверждения бронирования, аннуляции бронирования
3. Получить отчеты: заезды на дату (текущая дата +3), отчет по не прибывшим
4. Получить статистику: по группам, по странам, по сегментам с текущей даты +3 по текущую дату +10
5. Получить список иностранных граждан и информацию по гражданам РФ
6. Распечатать: бланки подтверждений и аннуляций, и все виды документации из п.п. 3-5

Задание 1.

В службу бронирования вашего отеля поступила заявка от ООО «Новомосковский хлебокомбинат» следующего содержания: «Просим забронировать для сотрудников нашего предприятия Барт Алексея Николаевича, Булдышкина Алексея Игоревича, Будукиной Ирины Николаевны, Коротковой Екатерины

Викторовны номера категории «стандарт» с текущая дата +3, суток проживания 5, заезд в 14.00. Желательно завтрак и номера на одном этаже. Руководитель Иванов И.И.». Групповое бронирование, источник – рекомендации.

Задание 2.

В службу бронирования вашего отеля поступила заявка на бронирование трехместного номера категории «стандарт» для семьи из 4 человек. Номер бронирует супруг Козлов Сергей Михайлович, супруга Козлова Тамара Михайловна, дети Козлов Дмитрий Сергеевич – 10 лет и Козлова Мария Сергеевна – 3 года. Дата заезда – текущая дата +3, суток проживания – 5, полный пансион. Индивидуальное бронирование, источник – реклама.

Задание 3.

В службу бронирования вашего отеля поступила заявка на бронирование двухместного номера категории «люкс» от Ненова Дмитрия Михайловича, дата заезда текущая дата +3, суток проживания 4. Индивидуальное бронирование, источник – рекомендации.

Задание 4.

Турфирма «Зеленый крокодил» бронирует номера в вашем отеле для группы бизнес - туристов из Аргентины в количестве 8 человек: Angelika Vasilieva, Evgeniy Garvardt, Oksana Enutina, Marina Lapina, Dmitriy Naikin, Igor Gigalov, Shura Hrapov, Kirill Charaev. Номера двухместные категории «люкс», дата заезда – текущая дата +3, суток проживания – 4.

Задание 5.

В службу бронирования вашего отеля поступила заявка на бронирование двухместного номера категории «люкс»: Mariy Rudavina, США, дата заезда текущая - дата +3, суток проживания 2. Свободное поселение, источник – реклама.

Задание 6.

Фирма ООО «Огни Москвы» бронирует номера для своих сотрудников (проведение семинара) – трехместный номер стандарт (Кокорин Артем Сергеевич, Жигалов Игорь Васильевич, Мозжеров Артем Валерьевич), двухместный «люкс» (Русова Екатерина Александровна, Шихирина Евгения Андреевна) и два одноместных стандарта (Ярмамедова Мадина Ярмамедовна, Сидорова Ольга Владимировна). Дата заезда – текущая+3, суток проживания 4.

Задание 7.

За два дня до заезда Ненов Дмитрий Михайлович отменил бронирование двухместного люкса.

Задание 8.

Сотрудница фирмы ООО «Огни Москвы» Ярмамедова Мадина Ярмамедовна в день заезда не прибыла.

Задание 9.

В отдел бронирования вашего отеля поступила заявка от Бакушина Антона Валентиновича с просьбой бронирования двух одноместных номеров категории «люкс»: 1 номер для себя, 2 для Ружниковой дарьи Дмитриевны с ребенком. Дата заезда – текущая дата +3, суток проживания 6. Индивидуальное резервирование, источник – рекомендации.

Задание 10.

В отдел бронирования вашего отеля поступила заявка от Яременко Василия Борисовича с просьбой бронирования одноместного номера стандарт. Дата заезда – текущая дата +3, суток проживания – 5. Гражданство - Украина, индивидуальное бронирование, источник – рекомендации.

Заявки предприятий (организаций) регистрируются в специальном журнале «П» по форме:

Регистрационный номер	Наименование предприятия	Дата представления заявки	Дата заезда, выезда	Гостиница	Количество мест	Подпись лица, принявшего заявку
1	2	3	4	5	6	7

Заявки на бронирование мест по телеграммам, телефонным звонкам, письмам, поступающие от индивидуальных лиц, регистрируются в журнале «И» по форме:

Регистрационный номер	Ф.И.О.	Место жительства	Вид заявки	Дата заявки	Дата заезда, выезда	Гостиница	Количество мест	Подпись лица, принявшего заявку
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Информация, содержащаяся в письме-подтверждении, зависит от вида бронирования. При гарантированном бронировании указывается период ожидания гостя, после которого вступают в силу штрафные санкции, применяемые в случае поздней аннуляции заказа на размещение или неприбытие в отель. При негарантированном бронировании указывается время, до которого гость может рассчитывать на получение забронированного им номера.

Отмена бронирования должна быть зафиксирована в бланке аннуляции и регистрационном журнале:

Дата отмены	Источник отмены	Дата предполагаемого прибытия	Гость	Номер отмены бронирования
1	2	3	4	5

Подтверждение бронирования

Дата: _____

Кому: _____

Спасибо, что Вы решили остановиться или разместить гостей в нашей гостинице. Подтверждаем бронирование в гостинице «.....»номера (-ов)

для: _____

с _____ 20__ года по _____ 20__ года

Подтвердил бронирование _____

(должность)

(подпись)



Дата: _____
Кому: _____

Уважаемые господа!

Согласно Вашей заявке, гостиница «.....» забронировала

Для

На период с _____ по _____
Благодарим за сотрудничество.
Всего наилучшего,
Сотрудник отдела бронирования

Дата: _____
Кому: _____

Уважаемые господа!
Служба размещения гостиницы «.....» подтверждает бронирование и предоставит Вам номер
с _____ по _____

согласно вашей заявке.
Спасибо, что Вы выбрали нашу гостиницу
С уважением,
Отдел бронирования «.....»

Дата: _____
Кому: _____

Благодарим за выбор нашей гостиницы.
Подтверждаем бронирование одноместного номера для
Господина

На период с _____ по _____.
Стоимость номера ... у.е. в сутки, включая завтрак, НДС. Оплата кредитной картой или в рублях по курсу.
Установленному в гостиничном комплексе.

Номер брони:
Напоминаем Вам, что в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в
случае поздней аннуляции брони (менее чем за сутки до даты заезда) и при опоздании гостя
более чем на сутки от даты заезда, указанной в заявке, бронь аннулируется и гостю или
организации, приславшей заявку на его размещение, выставляется счет для оплаты
фактического простоя номера в размере его суточной стоимости, но не более, чем за сутки.

К. Иванов

Начальник службы приема и размещения.

Текст отказа в бронировании

Дата: _____
Кому: _____

Уважаемые господа!
Руководство гостиницы «.....» приносит Вам свои извинения. В связи с полной занятостью
номерного фонда гостиницы мы не сможем разместить Вас в период с _____ по _____
как было указано в Вашей заявке.

Мы зарегистрировали Вашу заявку и, как только у нас появятся свободные номера, мы сразу
сообщим Вам об этом.

Надеемся на дальнейшее сотрудничество.

С уважением, Генеральный директор гостиницы «.....» Петров А.Г.

Если запрос на отмену заявки пришел по факсу или e-mail, то сотрудник бронирования
высылает письмо- подтверждение отмены (cancellation confirmation)

Уважаемый мистер.....

В ответ на Ваш факс от201., нам жаль отменять заявку на бронирование:

Имя гостя: мистер.....

Дата заезда:

Дата выезда

Категория номера: один одноместный номер

№ подтверждения:

Мы будем рады принять мистера в отеле «.....» по любому другому случаю.

С наилучшими пожеланиями

Отдел бронирования.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если лабораторная работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, самостоятельно сформулированы цель и выводы, в отчете правильно составлены расчеты по формулам.
- 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 практической работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 10

«Прием, регистрация и размещение индивидуальных гостей»

ПК 8.1-8.4

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 подходя 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.

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 практическая работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие №11
«Прием, регистрация и размещение групп,
корпоративных гостей»

ПК 8.1-8.4

ОК 1-9

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.

Время выполнения: 2 часа

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 ночевков	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.

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

Прием, регистрации и размещение VIP гостей и иностранных граждан
ПК 8.1-8.4

ОК 1-9

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

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

- проводить регистрацию VIP гостей и иностранных граждан;
- 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 VIP гостей и иностранных граждан.

Время выполнения: 2 часа

Задание 1.

1. Составить приветствие для VIP гостя.
2. Разработать индивидуальный набор для VIP гостя.
3. Определить особенности приема и размещения VIP гостей в гостинице.
4. Составить программу обслуживания VIP гостя.
5. Написать вывод по практической работе.

VIP-гости:

1. Известный певец.
2. Киноактер с дочерью и внуками 3-х и 15 лет.
3. Бизнесмен.
4. Политический деятель.
5. Ученый.
6. Президент компании с семьей.
7. Известный искусствовед.
8. Спортивный комментатор.

9. Спортсмен.
10. Телеведущий с сыном 6 лет.
11. Посол государства.
12. Известный критик
13. Киноактриса с внучкой 12 лет.
14. Певица.

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 регистрировать 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 2.

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.

Иностранный 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.

Оснащение

В папке студента на каждой парте есть: копия паспорта, визы и миграционной карты

иностранного гостя.

Выполнение работы

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

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.

Практическая работа № 13

Решение ситуационных заданий на знание аббревиатур: «Обозначения статуса номера и индекса поселения в отеле»

ПК 8.1-8.4

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

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

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

3. Сопоставьте аббревиатуры, обозначающие тип питания, с соответствующими расшифровками:

1. ВВ только завтраки
2. АL все включено
3. FB 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

4. 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, 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 №14

«Предоставление дополнительных услуг»

ПК 8.1-8.4

ОК 1-9

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

- работать с документацией;
- работать с базами данных гостиницы;

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

- нормативно-правовую базу по гостиничному сервису;
- постановление «Правила предоставления гостиничных услуг»;
- закон «О защите прав потребителя».

Время выполнения: 2 часа.

Задание 1.

Заполнить таблицу. К каким категориям относятся перечисленные дополнительные услуги.

Салон красоты, аренда автомобиля, индивидуальное бронирование, отправка факсов, SPA-и фитнес-центр, сауна, услуга «побудка», трансфер, справка о городе и его достопримечательностях, информация о любых услугах отеля, заказ театральных билетов и экскурсий, такси, химчистка, Wi-Fi, Интернет, хамам, присмотр за детьми (услуги гувернанток, детская игровая), конференц-сервис.

Бытовые услуги	Транспортные услуги	Справочно-информационные услуги	Технические услуги	Развлекательные, оздоровительные услуги

Задание 2. Какие услуги, как правило, включены в стоимость проживания:

Бронирование, безопасность, прачечная, транспортные, уборка номера, салон красоты, ресторан, фитнес-клуб, услуги питания, трансфер, экскурсионные и т.д.

Задание 3.

Перечислите, какие услуги обязательно предоставляются за отдельную плату.

- | | |
|-------------------------|--------------------------|
| 1. Прачечная | 6. Мини-бар |
| 2. Ресторан | 7. Обслуживания в номере |
| 3. SPA-центр | 8. Услуги такси |
| 4. Салон красоты | 9. Услуги няни |
| 5. Плавательный бассейн | 10. Сейф 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, 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 № 15

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

ПК 8.1-8.4

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 (22 лет) хочет пойти в театр.
8. Гость интересуется историей города Симферополь.
9. Мама с сыном 6 лет приехали отдохнуть в г. Ялта.
10. Свободный день у группы (4 человека) молодых людей из Москвы.
11. Пара молодоженов интересуется достопримечательностями Крыма.
12. 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 № 16
Разработка алгоритма выполнения услуги «трансфер»
по заданным условиям

ПК 8.1-8.4

ОК 1-9

В результате выполнения задания студент (обучающийся) должен уметь:

- работать с документацией;

- работать с базами данных гостиницы;

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен знать:

- нормативно-правовую базу по гостиничному сервису;
- постановление «Правила предоставления гостиничных услуг»;
- закон «О защите прав потребителя».

Время выполнения: 2 часа.

Задание

Перед началом смены 27 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 27.11.2017 г.

Список заезда на 28.11.2017 г.

Заявка №	Страна	ФИО/ к-во человек	Принимающая организация	Заезд	Выезд	Тип номера	Дополнительные сведения
17	РФ	40	Лицей Трэвел	27.11	09.12	20 двухместных	Трансфер Московский вокзал, поезд № 18, вагоны 2, 9
18	ФРГ	10	Лицей Трэвел	27.11	01.12	10 одноместных	Трансфер Пулково Рейс № 1678
19	США	Smith 4	Нева	27.11	02.12	1 double	Трансфер Пулково Рейс № 654
20	РФ	Плутов	Аврора	27.11	19.12	сюит	Свадебный пакет

		2					Трансфер Московск.вокзал, поезд № 32, вагон 5
21	РФ	Инкогнит о 1	Лицей Трэвел	27.11	20.12	сюит	VIP Трансфер Пулково Рейс № А112
22	GB	Инкогнит о 1	Вояж	27.11	11.12	сюит	VIP Трансфер Пулково Рейс № 336
23	Австрия	Zweig	Лицей Трэвел	27.11	10.12	апартамент	regular guest Трансфер Пулково Рейс № ПЛ144
24	РФ	Сомова 1	Нева	27.11	14.12	люкс	День рождения Трансфер Московск.вокзал, поезд № 49, вагон 12

Ход выполнения работы

1. Определите и запишите последовательность действий сотрудников при выполнении услуги «Трансфер»;
2. По списку заезда составьте заявку на оказание услуги для транспортной службы, где укажите вид автотранспортного средства с учетом количества гостей;
3. Составьте стандартные фразы, которые должны быть сказаны встречающим при встрече гостя.
4. Разработайте контрольный лист для проверки выполнения услуги «Трансфер» (начиная с момента бронирования)

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 практическая работы не выполнены, отсутствует умение, логически и грамотно выполнять задания.

Практическое занятие № 17 **Моделирование ситуационных задач при** **предоставлении услуг room-service**

ПК – 8.1-8.4

ОК – 1- 9

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

- контролировать соблюдение персоналом требований к стандартам и качеству обслуживания гостей;
- работать с оргтехникой ИКТ;
- комплектовать сервировочную тележку room-service, производить сервировку столов;
- осуществлять различные приемы подачи блюд и напитков, собирать использованную посуду, составлять счет за обслуживание.

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

- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;
- особенности обслуживания room-service;
- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;
- правила сервировки столов, приемы подачи блюд и напитков;
- правила безопасной работы оборудования для доставки и раздачи готовых блюд;

Время выполнения: 2 часа.

Задание 1: принять заказ из номера отеля и выполнить заказ.

Заказ на обслуживание в номере может поступить в ресторан от гостя устно либо по телефону. При ответе на телефонный звонок не забудьте правильно представиться, как указано в технологии «Телефонный этикет».

Алгоритм выполнения задания.

1. Внимательно выслушать гостя, записать заказ гостя в блокнот и повторить заказ во избежание ошибок.

2. Не забыть уточнить: номер комнаты, на сколько человек принимается заказ, /необходимость знания точного количества гостей объясняется правилами сервировки стола/. Так как количество заказываемых блюд не всегда отражает количество гостей, по возможности, нужно вежливо спросить на какую фамилию оформлять заказ.
3. Следует сообщить гостю примерное время, необходимое для доставки заказа, либо согласовать его с гостем. Если Вы знаете, что потребуется некоторое время для приготовления заказа кухней, **обязательно** следует предупредить об этом гостя.
4. Необходимо вежливо поблагодарить за обращение в службу: «СПАСИБО ЗА ЗАКАЗ» и постараться позволить гостю положить трубку первым.
5. Передать заказ на производство.
6. В случае если заказ, по каким-либо причинам задерживается, необходимо перезвонить гостю, принести извинения и сообщить время заказа: «ПРОШУ ПРОЩЕНИЯ, ВАС БЕСПОКОИТ РЕСТОРАН «.....». ПРИНОШУ НАШИ ИЗВИНЕНИЯ, ВАШ ЗАКАЗ ЗАДЕРЖИВАЕТСЯ НА МИН. ВЫ РАСПОЛОГАЕТЕ ВРЕМЕНЕМ ПОДОЖДАТЬ? СПАСИБО».
7. Заполнить бланк-заказ.

Форма приема заказа в службе room service

Отель.....

Дата.....

Смена.....

Кассир.....

№ комнаты	Кол-во гостей	Время заказа	Содержание заказа	Время доставки	Официант	Поднос-тележка	Грязная посуда

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 № 18
Решение ситуационных задач «Администратор и гость:
конфликтная ситуация»

ПК 8.1-8.4

ОК 1-9

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

- Принимать меры к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании проживающих.
- Рассматривать претензии, связанные с неудовлетворительным обслуживанием клиентов и проводит соответствующие организационно-технические мероприятия.
- Информировать руководство организации об имеющихся недостатках в обслуживании клиентов, принимает меры к их ликвидации.

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

- Психологию общения с клиентами;
- Виды конфликтов;
- Пути решения конфликтных ситуаций.

Задание- работа в группах.

Студенты в группе из 2-4 человек должны разыграть конфликтную ситуацию между гостем и администратором.

Задание прилагается.

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.

Практическое занятие № 19
Составление примерного расчета стоимости проживания гостя,
формы З-Г – счет

ПК 8.1-8.4

ОК 1-9

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

- составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);
- оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;

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

- правила оформления счетов за проживание и дополнительные услуги;
- виды отчетной документации, порядок возврата денежных сумм гостям;
- основные функции службы ночного портье и правила выполнения ночного аудита;

Время выполнения: 2 часа.

Задание

Заполните счет за проживание по заданным условиям.

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.

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.

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.

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.

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.

6. 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

7. 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.

8. 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.

9. Стоимость номера за сутки – 6500 руб.

Проживание с 7.01. в 12.00 по 10.01. в 15.00

Мини-бар – 2000 руб.

Спортивный зал – 700 руб.

Бассейн – 800 руб.

Автостоянка – 400 руб. 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.