

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

УТВЕРЖДЕНО

Заместитель директора по УПР
ГБПОУ РК «РКИГ»

Е.Ш. Булаш
Приказ № 101 от 31.08.2020 г.



МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

для обучающихся по выполнению практических занятий

**По ПМ 03. «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
службы обслуживания и эксплуатации номерного
фонда»**

**МДК 03.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников
службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»**

Специальность: 43.02.14 «Гостиничное дело»

Оцениваемые компетенции: ПК-3.1. -3.3. ОК- 1-10



Симферополь, 2020 г.

Разработаны на основе Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС СПО) по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» и рабочей программой профессионального модуля: ПМ. 03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда».

Целью практических занятий по ПМ. 03 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда»: 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:

- В разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
- Планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

знать:

- Структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы
- Принципы взаимодействия с другими службами отеля
- Сервисные стандарты housekeeping
- Санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей
- Порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда
- Принципы управления материально-производственными запасами
- Методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса
- Требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности
- Систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда

уметь:

- Планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
- Организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы
- Рассчитывать нормативы работы горничных
- Контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации

За время изучения, обучающиеся должны выполнить 36 практических занятий.

Раздел 1. Практические занятия №1-36 (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 43.02.14 «Гостиничное дело»:

Код	Наименование результата обучения
ВД 1.	Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
ПК 3.1.	Планировать потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах и персонале.
ПК 3.2.	Организовывать деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в соответствии с текущими планами и стандартами гостиницы.
ПК 3.3.	Контролировать текущую деятельность сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда для поддержания требуемого уровня качества обслуживания гостей.
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
ОК 2.	Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
ОК 3.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
ОК 4.	Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 6.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей.
ОК 7.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 8.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 9.	Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
ОК 10.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языке.

При выполнении практической работы обучающемуся необходимо:

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

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

иметь практический опыт:

- В разработке операционных процедур и стандартов службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
- Планировании, организации, стимулировании и контроле деятельности персонала службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

знать:

- Структуру службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, ее цели, задачи, значение в общей структуре гостиницы
- Принципы взаимодействия с другими службами отеля
- Сервисные стандарты housekeeping
- Санитарно-гигиенические мероприятия по обеспечению чистоты, порядка, комфорта пребывания гостей
- Порядок материально-технического обеспечения гостиницы и контроля за соблюдением норм и стандартов оснащения номерного фонда
- Принципы управления материально-производственными запасами
- Методы оценки уровня предоставляемого гостям сервиса
- Требования охраны труда, техники безопасности и правил противопожарной безопасности
- Систему отчетности в службе обслуживания и эксплуатации номерного фонда

уметь:

- Планировать работу службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
- Организовывать выполнение и контролировать соблюдение стандартов качества оказываемых услуг сотрудниками службы
- Рассчитывать нормативы работы горничных
- Контролировать состояние номерного фонда, ведение документации службы работу обслуживающего персонала по соблюдению техники безопасности на рабочем месте, оказанию первой помощи и действий в экстремальной ситуации.

Содержание

Наименование работ	Кол-во часов	Дата выполнения	Результаты выполнения работ	Подпись преподавателя
1. Определение должностных обязанностей сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	2			
2. Составление персональных заданий супервайзерам	2			
3. Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами	2			
4. Взаимодействия службы номерного фонда с другими службами гостиницы	2			
5. Решение ситуационных заданий на знание аббревиатур: «Обозначения статуса номера и индекса поселения в отеле»	2			
6. Документальное оформление материальных ценностей	2			
7. Расчет потребности в материальных ценностях гостиницы	2			
8. Составление контрольных листов качества уборки номеров, помещений служебного и общего пользования	2			
9. Составление памятки по уборке помещений гостиницы	2			
10. Оформление забытых вещей	2			
11. Обслуживание VIP- гостей	2			
12. Разработка приветственных открыток для гостей	2			
13. Разработка тематических открыток для гостей	2			
14. Составление анкеты гостя о качестве обслуживания	2			
15. Составление актов на наличие и активирование утерянной или испорченной гостиничной собственности	2			
16. Ситуационные задачи: «Решение конфликтов с гостями» с применением стандартов «WorldSkills»	2			
17. Необычные услуги в отелях 4 - 5 звезд	2			
18. Сбор, систематизация и обработка информации для создания рекламных материалов средств размещения	2			

19. Разработка и оформление рекламных материалов (отель 4-5 звезд РК)	2			
20. Сбор, систематизация и обработка информации для создания рекламных материалов предприятий санаторно-курортного комплекса РК	2			
21. Разработка и оформление рекламных материалов о предприятии санаторно-курортного комплекса РК	2			
22. Расшифровка ярлыков текстильных изделий	2			
23. Отработка навыков приема и оформления заказов на услуги прачечной и химчистки проживающих в гостинице	2			
24. Решение ситуационных заданий при обслуживании гостей по стандартам «WorldSkills»	2			
25. Составление памятки безопасности для гостей и персонала отеля.	2			
26. Алгоритм действий при ЧС с применением стандартов «WorldSkills»	2			
27. Решение экстраординарных ситуаций с гостями в отеле с применением стандартов «WorldSkills»	2			
28. Предоставление дополнительных услуг в отеле с применением стандартов «WorldSkills»	2			
29. Прием и оформления заказов на услуги конференц-сервиса с применением стандартов «WorldSkills»	2			
30. Прием и оформление заказов на услуги SPA –комплекса	2			
31. Организация экскурсионного обслуживания	2			
32. Разработка презентации экскурсионной программы для гостей отеля	2			
33. Решение ситуаций по оказанию помощи гостю во время проживания с применением стандартов «WorldSkills»	2			
34. Составление анимационных программ для различных категорий гостей	2			
35. Предоставление транспортного обслуживания проживающим	2			
36. Решение экстраординарных ситуаций с гостями в отеле с применением стандартов «WorldSkills»	2			

Практическое занятие № 1
Определение должностных обязанностей сотрудников службы
обслуживания и эксплуатации номерного фонда

П.К. – 3.1-3.3

ОК – 1-10

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

- Определять функциональные должностные обязанности сотрудников в зависимости от категории гостиницы.

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

- Определять функциональные должностные обязанности сотрудников в зависимости от категории гостиницы.

Время выполнения: 2 часа

Последовательность выполнения

Задание 1.

Условия задания: Рассмотреть типовые должностные инструкции 3-4 сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда и определить их функционал и подчиненность.

Например: должность менеджера службы номерного фонда, супервайзера, горничной.

Задание 2.

Условия задания: Рассмотреть типовые должностные инструкции 3 сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда и определить их функционал и подчиненность.

Например: должность старшая горничная, заведующий номерным фондом, электрик (сантехник).

Критерии оценивания

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

- Практическое занятие № 2

Составление персональных заданий супервайзерам

П.К. – 3.1-3.3

ОК – 1-10

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

- Осуществлять контроль качества уборки и отчитываться перед руководителем службы о проделанной работе, сдавать свои персональные задания.

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

- Особенности работы супервайзера, знание технологической карты уборочных работ помещений гостиницы, санитарно-гигиенических нормы.

Время выполнения: 2 часа

Последовательность выполнения

Задание 1.

Составить план-задание супервайзера на один день:

1. Выдача листов-заданий линейному персоналу.
2. Проверка готовности номеров к заезду.
3. Контроль текущей работы горничных в ходе подготовки номеров к заезду.
4. Проверка номеров после генеральной уборки.
5. Контроль уборки входной группы и зоны ресепшн в утреннее, дневное и вечернее время.

Задание 2.

Составить план-задание супервайзера на одну неделю:

1. Выдача листов -заданий линейному персоналу.
2. Контроль санитарного состояния бытовок персонала, и подсобных помещений.
3. Контроль санитарного состояния коридоров, холлов, лифтовых.
4. Контроль состояния панорамных окон вестибюля, напольного покрытия (керамогранит, мрамор, ковровлин).

Ситуационная задача 1

В ходе проверки номера уборки после выезда супервайзер обнаружил около бара-холодильника лужицу воды. Действия супервайзера: определить источник разлитой воды, обесточить холодильник, вызвать специалиста, предупредить службу размещения.

Ситуационная задача 2

В ходе генеральной уборки холла гостиницы сотрудник нечаянно разбил плафон люстры протирая ее от пыли. Действия супервайзера: информировать менеджера гостиницы, обратиться с заявкой в службу снабжения о срочной закупке запчасти, пользоваться другим локальным освещением до момента устранения неисправности.

Критерии оценивания

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

Практическое занятие № 3
Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с принятыми нормативами

П.К. – 3.1-3.3

ОК – 1-10

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

Определять численность обслуживающего персонала объекта размещения в зависимости от категоричности гостиницы, вместимости и расположения.

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

Методику определения численности персонала службы приема и размещения, эксплуатации номерного фонда.

Время выполнения: 2 часа.

Последовательность выполнения

Задание 1.

Определить количество персонала для предприятия гостиничной индустрии в г. Симферополь, рассчитать численность сотрудников для своего вновь созданного предприятия.

Гостиница «Валенсия» Номерной фонд – 10 номеров.

Администратор – 2 ед.

Часы работы с 8:00 до 20:00 1 чел.

Часы работы с 20:00 до 8:00 1 чел.

Старшая горничная – 1 ед. с 8:00 до 20:00

Горничная – 4 ед. 3 – с 8:00 до 17:30

1 – с 17:30 до 5:30

Шеф-повар – 1 ед.

Повар – 1 ед.

Официант – 2 ед.

Посудомойщица – 1 ед.

Уборщица – 1 ед.

Инженерно-техническая служба – 2 ед.

Работник для стирки-глажки вещей – 1 ед.

Служба безопасности – 4 ед.

Общее количество – 17 ед.

Задание 2.

Рассчитать численность сотрудников для Гостиницы «Ксения»

Номерной фонд: 23 номера, из них:

Категории «Стандарт» – 18

«Президентский» – 1

«Полулюкс» – 2

«Люкс» – 2

Администратор – 2 ед. – 1 ед. – с 08:00 до 20:00

– 1 ед. – с 20:00 до 08:00

Старшая горничная – 1 ед. – с 08:00 до 17:00

Горничная – 2 ед. – с 08:00 до 17:00
– 1 ед. – с 08:00 до 20:00
– 1 ед. – с 20:00 до 08:00
Шеф-повар – 1 ед.
Повар – 1 ед.
Официант – 2 ед.
Посудомойка – 1 ед.
Уборщица – 1 ед.
Служба безопасности – 3 ед.
Инженерно-техническая служба – 2 ед.
Общее количество – 18 ед.

Критерии оценивания

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

Практическое занятие № 4

Взаимодействие службы номерного фонда с другими службами гостиницы

П.К. – 3.1-3.3

ОК – 1-10

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

- Правильно распределять профессиональные функции с учетом структуры, состава и подчиненности в службе номерного фонда.

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

- Назначение каждого подразделения, применение определенных технологий и работу согласно принятым в гостинице стандартам обслуживания.

Время выполнения: 2 часа

Последовательность выполнения

Задание 1.

Определить порядок взаимодействия службы эксплуатации номерного фонда с учетом назначения и подчиненности:

1. Служба приема и размещения
2. Инженерно-техническая служба
3. Служба питания
4. Служба безопасности
5. Служба прачечной, химчистки

Задание 2.

Определить порядок взаимодействия службы эксплуатации номерного фонда:

1. Отдел кадров
2. Оздоровительный центр
3. Отдел бухгалтерского учета
4. Отдел закупки
5. Флористы

Критерии оценивания

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

- Практическое занятие № 5

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

П.К. – 3.1-3.3

ОК – 1-10

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

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

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

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

Время выполнения: 2 часа.

Последовательность выполнения

1. Выберите правильный ответ. Укажите международную аббревиатуру для двухместного размещения (с одной двухспальной кроватью):

A.- OB Б.- SNGL В.- DBL Г.- TWIN

2. Укажите международную аббревиатуру для одноместного размещения

A.- SNGL Б.- DBL В.- TRPL Г.- TWIN

3. Выберите правильный ответ. Типа питания, при котором гостем заранее оплачены завтраки и ужины называется:

A.- BB Б.- HB В.- FB Г.- AI

4. Выберите правильный ответ. Может ли гость, забронировавший проживание по формуле DBL +Extrabed рассчитывать на три полноценные кровати в номере?

A.- может на три одноместные кровати

Б.- может на одну двухместную кровать и полноценную одноместную

В.- может, если подтверждён трехместный номер (TRIPL)

Г.- может, если туристы – эти три взрослых человека

5. Какой номер (тип номера) может быть забронирован по заявке турагентства для двух туристов – вид размещения стандарт

a. singl б. dbl в. lux г. family

6. Как правильно назвать вид размещения, при котором в номере Family размещена семья в составе папа, мама, сын 15 лет и дочь 4 года:

a. dbl +dbl б. dbl + 2ch в. dbl + ext + ch г. triple

7. Расшифровать аббревиатуры.

- | | |
|--------|---------------|
| 1. DBL | 7. FB+ |
| 2. SGL | 8. Duplex |
| 3. EXB | 9. HB |
| 4. CH | 10. De luxe |
| 5. BB | 11. TRPL+1CHD |
| 6. FB | 12. 3ad+2CHD |

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

1. DBL
2. DBL+EXB
3. SNGL
4. TRPL
5. infant

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

- | | |
|-------|----------------------------|
| 1. BB | 1. Только завтрак |
| 2. AL | 2. Все включено |
| 3. FB | 3. Полный пансион |
| 4. HB | 4. Полупансион |
| | 5. Расширенный полупансион |

10. Сопоставьте аббревиатуры, обозначающие категорию номера, с соответствующими расшифровками.

1. Family Room
2. Suite
3. Superior
4. Honeymoon Room

- 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.

11. Тип питания (тариф), при котором гостю предоставляется завтрак, обед и ужин в гостинице.

- | | |
|------|------|
| - RO | - HB |
| - BB | - FB |

12. При каком типе питания (тариф) гостям не предоставляются бесплатные напитки во время ужина

- | | |
|-------|-------|
| - ALL | - HB |
| - FB+ | - HB+ |

13. Какой номер (тип номера) может быть забронирован по заявке турагентства для двух туристов – вид размещения стандарт

a) singl

в) lux

б) dbl

г) suit

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?
11. Командировочный (вес 120 кг., рост 1.98) – тип размещения на 3 суток; ранний выезд (завтрак включен в стоимость). 3* отель, 4-х этажное старинное здание без лифта. Какой тип размещения и питания, Вы предложите?
12. Гость - инвалид-колясочник. Номер для инвалида – 5 этаж, есть лифт. Отель – 3*, какой тип размещения и питания, Вы предложите?
13. Гость - инвалид-колясочник с сопровождающим. Отель – 2*. Какой тип размещения и питания, Вы предложите?
14. Семья с 2-мя детьми (12 лет и 1,5 года), в наличии только люкс (2-х местное размещение + доп. место) и дуплекс. Какой тип размещения и питания, Вы предложите?
15. Кого можно разместить в номерах нижних этажей, если окна выходят на хоз-двор, прачечный цех, двор ресторана, разгрузочный отсек?
16. Гость с проблемами по здоровью (астма, опорно-двигательный аппарат, заболевания ЦНС). Предложите тип размещения.
17. Поселение групп иностранных туристов –возрастных (паломники); путешественник; группы детей школьного возраста (7-13 лет). Выбрать правильный тип размещения.
18. Как выйти из ситуации, если номер устраивает гостя, но (прокурен; прохладно; неудобная кровать; посторонний запах; поломка мебели и покрытия пола? Меры администратора и компенсации.

КЛЮЧИ

1. Выберите правильный ответ. Укажите международную аббревиатуру для двухместного размещения (с одной двуспальной кроватью):

A.- OB

Б.- SNGL

В.- DBL

Г.- TWIN

2. Укажите международную аббревиатуру для одноместного размещения

A - SNGL

Б - DBL

В - TRPL

Г - TWIN

3. Выберите правильный ответ. Типа питания, при котором гостем заранее оплачены завтраки и ужины называется:

A - BB

Б - HB

В - FB

Г - AI

4. Выберите правильный ответ. Может ли гость, забронировавший проживание по формуле DBL +Extrabed рассчитывать на три полноценные кровати в номере?

A.- может на три одноместные кровати

Б.- может на одну двухместную кровать и полноценную одноместную

В.- может, если подтверждён трехместный номер (TRIPL)

Г.- может, если туристы – эти три взрослых человека

5. Какой номер (тип номера) может быть забронирован по заявке турагентства для двух туристов – вид размещения стандарт

a. singl

б. dbl

в. lux

г. family

6. Как правильно назвать вид размещения, при котором в номере Family размещена семья в составе папа, мама, сын 15 лет и дочь 4 года:

a. dbl +dbl

б. dbl + 2ch

в. dbl + ext + ch

г. triple

7. Расшифровать аббревиатуры.

1. DBL двухместное размещение

2. SGL одноместное размещение

3. EXB дополнительная кровать

4. CH ребенок с 2 до 12 лет

5. BB только завтраки

6. FB полный пансион, завтрак, обед и ужин

7. FB+

8. Duplex двухэтажный номер

9. HB полупансион (завтрак и ужин)

10. De luxe номера повышенной комфортности

11. TRPL+1CHD трехместное+1ребенок

12. 3 ad+2 CHD 3-х местный номер + 2 ребенка от (2-6 лет)

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

1.DBL– Двухместный номер с большой двуспальной кроватью – А

2. DBL+EXB – Двухместный с дополнительным местом – G

3. SNGL – Одноместный номер – E

4.TRPL – Трехместный номер – D

5.infant – Ребенок 0-2 года – B

A. Двухместный номер с большой двуспальной кроватью

B. Ребенок 0-2 года

C. Стандартная комната

D. Трехместный номер

E. Одноместный номер

F. Четырехместный номер

G. Двухместный номер с дополнительным местом

H. Размещение без питания

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

1. BB – только завтраки
2. AL – все включено
3. FB – полный пансион, завтрак, обед и ужин
4. HB – полупансион (завтрак и ужин)

10. 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

11. Тип питания (тариф), при котором гостю предоставляется завтрак, обед и ужин в гостинице.

- | | |
|------|------|
| - RO | - HB |
| - BB | - FB |

12. При каком типе питания (тариф) гостям не предоставляются бесплатные напитки во время ужина

- | | |
|-------|-------|
| - ALL | - HB |
| - FB+ | - HB+ |

13. Какой номер (тип номера) может быть забронирован по заявке турагентства для двух туристов – вид размещения стандарт

- | | |
|----------|---------|
| а) singl | в) lux |
| б) dbl | г) suit |

Критерии оценивания

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

Практическое занятие № 6
Документальное оформление материальных ценностей

П.К. – 3.1-3.3
ОК – 1-10

Цель: Изучить принципы управления материально-производственными запасами гостиницы.

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

- Оформлять документацию закупки, прихода, внутреннего перемещения, выбытия в результате реализации инвентаризация, списание основных средств, отпуска материалов.

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

- Принципы планирования материальных потребностей, расчет необходимых ресурсов для текущих нужд.

Время выполнения: 2 часа.

Последовательность выполнения

Задание 1.

Заполнить бланки счета, спецификации, товарно-транспортную накладную на поставку мини галантереи и мягкого инвентаря:

Мыло гостиничное – 500 шт.

Шампунь в саше 10 мл – 1000 шт.

Гель для душа 10 мл – 1000 шт.

Бумага туалетная 2хслойная – 150 шт.

Пакет гигиенический – 50 шт.

Тапочки флизелиновые – 200 шт.

Задание 2.

Оформить списание пришедшего в негодность постельного белья заполнив форму Акта на списание (комиссия с участием материально-ответственных лиц).

Пододеяльник 1,5 спальный бязь – 45 шт.

Простыня 1,5 спальная бязь – 38 шт

Наволочка 50*70 бязь – 24 шт

Наматрасник 2.0 спальный – 18 шт.

Задание 3.

Оформить требование –накладную на отпуск со склада моющих средств и инвентаря.

Средство моющее универсальное «Химитек» 5 л – 2 шт.

Средство моющее для сантехфаянса «Лайма» 5 л – 1 шт.

Средство моющее РМ 273 для чистки текстиля 10 кг – 1 шт.

Дезинфектант «Полидез» 1 л – 2 шт.

Средство моющее для стекол «Чароит» 1 л – 2 шт.

Индивидуальный предприниматель Иванов И.И.:

Адрес:

ИНН	КПП		
Получатель			
		Сч. №	
Банк получателя		БИК	
		Сч. №	

СЧЕТ № 1 от 24 сентября 2018 г.

Заказчик

Плательщик

№	Наименование	Ед. изм.	Количество	Цена (Руб)	Сумма (Руб)
1					
2					
3					
4					
Итого:					0,00
В т.ч НДС					0

К оплате: Ноль рублей 00 копеек

Индивидуальный
предприниматель

(Ф.И.О.)

СЧЕТ НА ОПЛАТУ № (здесь порядковый номер) от (дата)

Покупатель: наименование покупателя, его ИНН, адрес, телефон.

Условия поставки: (например – самовывоз, обязательное уведомление об оплате, тогда резервирование товара на складе)

образец заполнения платежного поручения

(здесь наименование Вашего банка (с № филиала))		БИК	(номер БИК Вашего банка)		
		Сч. №			
Банк получателя		Сч. №	(номер Вашего расчетного счета)		
ИНН (Ваш ИНН)	КПП				
(ИП Ваша фамилия, имя, отчество)		Вид оп.		Срок плат.	
		Наз. пл.		Очер. плат.	
		Код		Рез. поле	
Получатель					

За (название услуги или товара) по счету № (здесь порядковый номер, такой же как вверху) от (дата, та же, что вверху), без налога (НДС)

Назначение платежа

(Здесь приводятся сведения по Вашему желанию, обычно наименование фирмы (ИП, фамилия, имя, отчество, реквизиты свидетельства о государственной регистрации индивидуального предпринимателя), адрес, телефоны, e-mail, иногда время действия счета и т.д.)

(Далее имеет смысл перечислить товары или услуги по образцу накладной и внизу обязательно указать: без налога (НДС), все это выглядеть может так)

№ п/п	Наименование товара (описание выполненных работ, оказанных услуг)	Ед. изм.	Количество	Цена (тариф) за единицу измерения, руб.коп.	Стоимость товаров (работ, услуг), руб.коп.
1	2	3	4	5	6
Всего к оплате: Здесь сумма прописью					Сумма цифрами

Без налога (НДС)

Выписал (предприниматель): (Фамилия, инициалы)

Бухгалтер (предприниматель): (Фамилия, инициалы)

Руководитель (предприниматель): (Фамилия, инициалы)
М. П.

Спецификация на поставку материалов

	Материалы	Кол-во	Ед. изм.	Цена за единицу руб.	Стоимость руб.
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
				Итого: _____ руб.	
				в т.ч. НДС 18% _____ руб.	

Примечание: в графе «Материалы» указывается наименование, цвет, фактура и иные показатели материалов.

Условия поставки:

Условия оплаты: оплата производится в два этапа:

- первый этап:

авансовый платеж в размере ____ % стоимости материалов, в срок не позднее 3 (трех) банковских дней со дня выставления счета Продавцом;

- второй этап:

____ % стоимости материалов, согласно Спецификации, производится Покупателем в течение 3 (трех) банковских дней после получения уведомления от Продавца о наличии на складе Продавца и готовности к отгрузке материалов.

ВНИМАНИЕ!!! Срок исполнения поставки не более **недель** со дня зачисления денежных средств по первому платежу на расчетный счет Продавца.

Продавец

Генеральный директор

ООО «_____»

_____/_____/

М.П.

Покупатель

Генеральный директор

ОАО «_____»

_____/_____/

М.П.

№ 0176703

Сертификат не применяется при обязательной сертификации

Утверждаю

Руководитель _____
учреждения (подпись) (расшифровка
подписи)
" __ " _____ 20__ г.

АКТ О СПИСАНИИ МАТЕРИАЛЬНЫХ ЗАПАСОВ

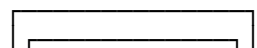
		Форма по ОКУД	КОДЫ
			0504230
от " __ " _____ 20__ г.		Дата	
Учреждение _____		по ОКПО	
Структурное подразделение _____			
Материально ответственное лицо _____			
Комиссия в составе _____ (должность, фамилия, инициалы)			

назначенная приказом (распоряжением) от " __ " _____ 20__ г. № _____ произвела проверку выданных со склада в подразделения материальных запасов и установила фактическое расходование следующих материалов:

Материальные запасы		Единица измерения	Норма расхода	Фактически израсходовано			Направление расхода	Бухгалтерская запись	
наименование материала	код			количество	цена, руб.	сумма, руб.		дебет	кредит
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Форма 0504230 с. 2

Материальные запасы		Единица измерения	Норма расхода	Фактически израсходовано			Направление расхода	Бухгалтерская запись	
наименование материала	код			количество	цена, руб.	сумма, руб.		дебет	кредит
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Итого									



Всего по настоящему акту списано материалов на общую сумму

_____ руб.
(сумма прописью)

Заключение комиссии: _____

Председатель комиссии: _____
(должность) (подпись) (расшифровка подписи)

Члены комиссии: _____
(должность) (подпись) (расшифровка подписи)

(должность) (подпись) (расшифровка подписи)

(должность) (подпись) (расшифровка подписи)

(должность) (подпись) (расшифровка подписи)

"__" _____ 20__ г.

Критерии оценивания

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

Расчет потребности в материальных ценностях гостиницы

П.К. – 3.1-3.3

ОК – 1-10

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

- Применять методики расчета потребности службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда в материальных ресурсах.

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

- Принципы планирования материальных потребностей, расчет необходимых ресурсов для текущих нужд.

Время выполнения: 2 часа.

Последовательность выполнения

Задание 1.

Методика расчета потребностей должна учитывать период времени, нормативы оснащения, коэффициент загрузки гостиницы за аналогичный период, сезонность, количество забронированных номеров, процент использования по видам продукции, наличие остатков на конец отчетного периода и имеющихся запасов.

Например:

*Дано: Гостиница ***,*

Номерной фонд: 2х местный стандарт – 18 номеров

1 местные стандарт – 15 номеров

2 местный полулюкс – 2 номера

Загрузка: 42 %

Выполнить расчет потребности с учетом нормативов оснащения на месяц (ноябрь) по вариантам;

1. Туалетное мыло (15 г)
2. Туалетная бумага
3. Одноразовые тапочки
4. Шампунь в саше
5. Гель для душа в саше

Общее количество мест в гостинице 55 мест.

Количество койко-суток в месяц: $55 \cdot 30 \text{ дней} = 1650 \text{ к/с}$

При $K=42\%$ - 693 к/с, это количество и используется при планировании закупок.

Задание 2.

Планирование закупок моющих средств и материалов в гостинице

Основная линейка моющих средств применяемых в гостиницах:

- Универсальное моющее средство для всех поверхностей
- Моющее средство для стекол и зеркал
- Моющее средство для сантехфаянса и керамической плитки
- Дезинфектант

При расчете учитывается % концентрация при приготовлении рабочего раствора, расход средства на 1 кв. м, норма уборочной площади в течении одного рабочего дня горничной

(уборщицы), технологическая карта содержания определенного участка (номерной фонд, общественные помещения, санузлы общего пользования и т.д.)

Например:

Средство для стекол и зеркал-приготовление рабочего р-ра 50 мл на 0,5 л воды, норма расхода 10 мл на 1 м², обслуживаемая площадь номеров 16* 20 м², рассчитать однодневный расход.

Дезинфектант – приготовление рабочего р-ра 5 мл на 1 л воды, норма расхода 16 мл на 1 м², обслуживаемая площадь номеров 25*10 м²,

Универсальное моющее средство для всех поверхностей - приготовление рабочего р-ра 50 мл на 1,0 л воды, норма расхода 10 мл на 1 м², обслуживаемая площадь номеров 12*22 м².
Рассчитать однодневный расход?

Критерии оценивания

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

Практическое занятие № 8

Составление контрольных листов качества уборки номеров, помещений служебного и общего пользования

П.К. – 3.1-3.3

ОК – 1-10

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

- освоить и применять на практике данную форму документирования для текущей работы супервайзера, применять унифицированный контрольный лист с учетом характеристик любых помещений жилого и общественного назначения.

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

- Технологическую карту уборок помещений любого назначения гостиницы, последовательность проверки с учетом принятого стандарта с целью обеспечения качественной подготовки номерного фонда.

Время выполнения: 2 часа.

Последовательность выполнения

Основная схема реквизитов контрольного листа:

1. № комнаты
2. Дата, время
3. Ф.И.О. супервайзера
4. Комната убрана(фамилия)
5. Входная дверь (рама, наличники, дверные ручки, петли)
6. План пожарного выхода
7. Система кондиционирования и вентиляции
8. Пол, стены, потолок в ванной комнате
9. Раковина и зеркало
10. Душевая штора
11. Хромированная фурнитура сантехники
12. Унитаз (сиденье, бачок, крышка, горловина)
13. Раковина, биде
14. Банные бельевые принадлежности и предметы гигиены
15. Вытяжка в ванной
16. Осветительные приборы
17. Корзина для мусора
18. Дверь ванной (полотно, ручки, наличники, петли)
19. Гардероб
20. Сейф
21. Мебель
22. Осветительные приборы (торшер, бра, люстра)
23. Постельное белье, заправка кровати
24. Зеркало
25. Бытовое радиоэлектронное и электрооборудование
26. Посуда
27. Рекламно-информационная продукция

Задание 1.

Составить унифицированный контрольный лист проверки номера категории «Suit»

Задание 2.

Составить унифицированный контрольный лист проверки номера категории «**Buisness**» **двухместный**

Задание 3.

Составить унифицированный контрольный лист проверки зоны «**Resepsion**»

Задание 4.

Составить унифицированный контрольный лист проверки конференцзала с оборудованием (мультимедийный проектор, флипчарт, трибуна, цифровой микрофон) на 150 посадочных мест.

Задание 5.

Составить унифицированный контрольный лист проверки одноместного номера категории «Standart».

Критерии оценивания

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

- **Практическое занятие № 9**
Составление памятки по уборке помещений

П.К. – 3.1-3.3
ОК – 1-10

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

- Освоить и применять на практике данную форму документирования для текущей работы линейного персонала, применять памятку с учетом характеристик любых помещений жилого и общественного назначения.

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

- Технологическую карту уборок помещений любого назначения гостиницы, последовательность проведения уборочных работ и мероприятий с учетом принятого стандарта с целью обеспечения качественной подготовки номерного фонда.

Время выполнения: 2 часа.

Последовательность выполнения

Основная схема плана уборки номера:

1. Проверить комплектацию тележки
2. Постучаться в номер
3. Войти в номер, поставить тележку перед дверью
4. Включить свет
5. Поставить емкость с моющими средствами на пол в санузле
6. Открыть все окна для проветривания
7. Удалить мусор
8. Ополоснуть унитаз, раковину и ванну, нанести дезинфицирующее средство
9. Вынести из номера грязное белье
10. Застелить чистое белье
11. Протереть поверхности и зеркала с средством
12. Почистить унитаз, продезинфицировать стульчак
13. Почистить поверхности раковины, ванной, плитку
14. Укомплектовать ванную туалетными принадлежностями
15. Протереть выключатели, дверные ручки раствором
16. Пропылесосить пол
17. Вымыть пол в ванной с дезинфицирующим раствором
18. Освежить в номере воздух спреем
19. Закрыть окна, выключить свет, выйти из номера, закрыть дверь.

Задание 1.

Составить памятку уборки номера категории «Suit»

Задание 2.

Составить памятку уборки номера категории номера категории «Buisness» двухместный

Задание 3.

Составить памятку уборки зоны «Resepsion»

Задание 4.

Составить памятку уборки конференц-зала с оборудованием (мультимедийный проектор, флипчарт, трибуна, цифровой микрофон) на 150 посадочных мест.

Задание 5.

Составить памятку уборки номера одноместного номера категории «Standart».

Критерии оценивания

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

Практическое занятие № 10

Оформление забытых вещей

П.К. – 3.1-3.3
ОК – 1-10

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

- Правильно оценить ситуацию в случае обнаружения забытых вещей гостя, уметь грамотно зарегистрировать в специальном журнале, и принять незамедлительные меры по возврату найденных вещей владельцу.

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

- Специфику уборки номеров после выезда гостей, порядок оформления документации при обнаружении забытых вещей, сроки их хранения в случае не востребоваания, организацию хранения и возврата гостям забытых ими в гостинице вещей.

Время выполнения: 2 часа

Последовательность выполнения

Заполнить реквизиты Журнала забытых вещей в виде таблицы:

1. Порядковый номер записи
2. Дата
3. Имя гостя
4. Номер комнаты (место утери)
5. Наименование утерянной вещи
6. Имя сотрудника, нашедшего забытую вещь
7. Краткое описание находки
8. Подпись ответственного лица

Заполнить реквизиты Акта на возврат забытой вещи:

АКТ

на возврат забытой вещи

Returning of the lost-and-found item

Мы, (должность, Ф. И. О.) _____

We (position and names) _____

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

Проживавшему в № _____ с _____ до _____ 200_ г.
(Who lived in room №) from to

Забытые им в отеле
вещи _____
(The items He'd left in Hotel) _____ наименование вещей (nature of the object)

№ Регистрации _____
(They were register by №)

Вещи получил, претензий не имею.

(Lost and found property is got)

Подпись _____
(Signature)

« _____ » _____ 20 _ г.
Дата (Date)

Паспорт гостя (Guest passport)

Журнал оставленные и забытые вещи гостями

LOST AND FOUND REGISTER

ORDER № (№ п/п, регистра- ционный)	DATE (дата)	Guest Name (имя гостя)	Place of loss (место утери) or room № (или номер комнаты)	Nature of the object (наименование вещи)	Depositor's name (имя нашедшего)	Observation (примеча- ния, описа- ние вещи)	Signature (подпись)

Задание 1.

В номере забыты ювелирные украшения. Опишите порядок Ваших действий. Как оформите документы?

Задание 2.

В номере забыты продукты питания, например: запечатанная коробка с печеньем, и сломанный зонт. Опишите Ваши действия, как оформите документы?

Задание 3.

В номере, на шкафу обнаружена крупная сумма денег. Опишите Ваши действия и порядок оформления данной находки.

Задание 4.

В номере обнаружена сломанная дорожная сумка. Опишите Ваши действия и порядок оформления данной находки.

Критерии оценивания

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

«Обслуживание VIP- гостей»

ПК – 3.1-3.3

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);
- принимать меры к разрешению конфликтов, возникающих при обслуживании проживающих.

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.

Время выполнения: 2 часа

Задание 1.

С помощью сети интернет составить райдер **VIP- гостей** (отечественной и зарубежной знаменитости), с целью определения их предпочтений, для их дальнейшего размещения и проживания в отеле.

Задание 2.

Вы менеджер отеля: разработайте новые виды услуг, повышающие имидж отеля, подчеркивающие статус гостей.

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 № 12

Разработка приветственных открыток для гостей

ПК – 3.1-3.3

ОК – 1- 10

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

- Работать в графическом редакторе;
- Подбирать информацию об услугах в гостинце.

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

- Правила оформления документации;
- Категории гостей.

Время выполнения: 2 часа

Задание

- В папке Мои документы /Группа №/ Фамилия создайте документ в графическом редакторе.
- Документ назовите «Открытка для гостей».

Структура:

Привлекательность, наличие логотипа отеля, приветственные слова для гостя, информативный материал.

Создать 2 открытки с помощью сети интернет и компьютерных программ.

Пример текста

Уважаемый гость,

Сердечно приветствуем Вас в Москве и в нашем отеле.

Мы очень рады, что Вы выбрали наш отель и желаем Вам приятного пребывания.

Мы постараемся все для этого сделать, чтобы оно было успешным и приятным.

Разрешите в качестве приветствия преподнести Вам наш скромный сувенир

С уважением Генеральный директор

Дорогие гости!

Добро пожаловать в «EL Hotel & Aqua Sport!»

Мы будем счастливы видеть Вас в качестве нашего гостя в «EL Hotel & Aqua Sport» и предлагаем Вам ощутить гостеприимство в его лучшем проявлении. Наш квалифицированный персонал готов создать все условия, отвечающие Вашим ожиданиям. Наша команда стремится предугадать все Ваши пожелания, постоянно и неустанно совершенствуя уровень и стандарты нашего сервиса. Находитесь ли Вы в деловой поездке, либо отдыхаете или путешествуете – Вы всегда можете по-настоящему расслабиться, отдохнуть и насладиться широким спектром услуг нашего отеля. Наш внимательный персонал - всегда к Вашим услугам 24 часа в сутки. Мы глубоко надеемся, что Вы останетесь довольны нашим сервисом и услугами. Благодарим за внимание и Ваш выбор.

Мы хотим, чтобы Вы знали, что мы очень ценим возможность предложить свои услуги и всегда будем счастливы принять Вас в нашем отеле!

Желаем приятного пребывания с нами,

С наилучшими пожеланиями, «EL Hotel & Aqua Sport!»

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 № 13

Разработка тематических открыток для гостей

ПК – 3.1-3.3

ОК – 1- 10

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

- Работать в графическом редакторе;
- Подбирать информацию об услугах в гостинце.

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

- Правила оформления документации;
- Категории гостей.

Время выполнения: 2 часа

Задание

- В папке Мои документы /Группа №/ Фамилия создайте документ в графическом редакторе.
- Документ назовите «Тематическая открытка для гостей».

Структура:

Привлекательность, наличие логотипа отеля, приветственные слова для гостя, информативный материал.

Создать 2 открытки с помощью сети интернет и компьютерных программ.

Пример текста

Пусть Новый Год 2018 принесет Вам множество приятных открытий и новых интересных сюрпризов, пусть в Вашем окружении будут присутствовать только приятные, добрые, красивые и удачливые люди, и своими хорошими качествами и делами наполняют вашу жизнь приятными эмоциями. С Новым годом!

С уважением Администрация

Коллектив отеля спешит поздравить Вас с Новым годом и Рождеством Христовым! Пусть эти волшебные праздники зарядят Вас позитивом на весь год!

С уважением Генеральный директор

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 № 14
Составление анкеты гостя о качестве обслуживания

ПК – 3.1-3.3

ОК – 1- 10

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

- Провести внутреннее анкетирование гостей гостиницы с целью установления обратной связи между администрацией предприятия и гостем.

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

- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- технологические процессы в гостинице связанные с обслуживанием;
- мероприятия, направленные на повышение качества предоставляемых услуг;

Время выполнения: 2 часа

Задание 1.

Оформление опросной анкеты.

1. Краткое обращение-просьба к гостю.
2. Номер комнаты, дата приезда.
3. Просьба указать источники информации о данном отеле.
4. Просьба указать мотивы предпочтения данного отеля.
5. Просьба оценить качество обслуживания службы приема и размещения (время обслуживания, профессионализм персонала).
6. Просьба оценить состояние номерного фонда (удобство номера, содержание информационных папок, чистота и эстетика).
7. Просьба оценить услуги питания (качество приготовленных блюд, время обслуживания, профессионализм персонала).
8. Просьба оценить дополнительные услуги в отеле (салон красоты, тренажерный зал, СПА-салон, услуги бизнес-центра, услуги конференц-зала, бытовые услуги: прачечной, химчистки одежды, ремонта одежды и обуви).
9. Просьба оценить отель в целом: техническое состояние, чистота общественных зон, качество работы обслуживающего персонала, оптимальность решений вопросов безопасности, и соответствуют ли, на взгляд гостя, цены уровню обслуживания.
10. Указать место расположения в отеле ящика для сбора экспресс-анкет и поблагодарить гостя за высказанные замечания и предложения для немедленного анализа и работы.

Задание 2.

Составьте опросную анкету для оценки работы следующих служб:

1. Служба хаускипинга
2. Служба входной группы (швейцар, подносчик багажа, консьерж)
3. Услуги прачечного цеха и химчистки
4. Услуги ресторана, бара, кафе, буфета
5. Услуги бизнес-центра

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 № 15

Составление актов на наличие и актирование утерянной или испорченной гостиничной собственности

ПК – 3.1-3.3

ОК – 1- 10

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

- Составить акт на порчу имущества, определить состав комиссии и зафиксировать достоверный ущерб в стоимостном выражении.

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

- стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;
- правила имущественного учета и контроля, сбор дополнительной информации о причиненном ущербе (смета, рыночная цена, проведение технической экспертизы)

Время выполнения: 2 часа

Задание 1.

Заполнить форму Акта на порчу имущества при обнаружении:

сломанного фена (корпус деформирован)

разбит бокал, разбит плафон настольной лампы.

Задание 2.

Заполнить реквизиты Акта на порчу имущества на возмещение ущерба в виде испорченных и не подлежащих восстановлению

КПБ 2х спальный сатин -1 комплект

Махровые полотенца (банное, личное, для ног) – 1 комплект

Махровый халат 52 размера

Определить стоимость ущерба, определить состав комиссии.

Задание 3.

В полу люксе отеля *** при проведении уборочных работ обнаружен скол на экране LCD телевизора. Определить последовательность действий ответственного лица при определении стоимости нанесенного ущерба. Определить количество дополнительных документов состав комиссии.

Задание 4.

В стандартном одноместном номере обнаружена разбитая раковина, гость не выехал, но в момент обнаружения поломки отсутствовал. *Определите действия персонала по данному факту и вид оформления порчи имущества.*

Задание 5.

В двухместном номере бизнес-класса обнаружено повреждение акриловой ванны (пробито сквозное отверстие на дне возле выпуска). Пользоваться ванной нельзя. *Оформить Акт порчи имущества, какие дополнительные документы необходимо приложить к акту.*

АКТ О ПОРЧЕ ИМУЩЕСТВА ГОСТИНИЦЫ

(Форма N 9-Г)

Гостиница _____

АКТ N -----
о порче имущества гостиницы

от «___» _____ 20__ г.

Обнаружено следующее: Гр. _____
(Фамилия, имя, отчество)

Всего на сумму: _____

Подписи работников гостиницы: _____

(подпись лица, причинившего ущерб)

С гр. _____ Получено: _____
(Фамилия, имя, отчество) (сумма прописью)

Принял: _____
(Должность, фамилия, имя, отчество) (подпись)

Испорченные вещи _____
получены _____
(Фамилия, И.О.) (подпись)

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 № 16

Ситуационные задачи: «Решение конфликтов с гостями» с применением стандартов «WorldSkills»

ПК – 3.1-3.3

ОК – 1- 10

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

- четко выражать свои мысли в процессе общения с гостями;
- владеть невербальными приемами и техниками общения;
- осуществлять самоконтроль в процессе общения.

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

- нормативную документацию, регламентирующая деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;
- психологию общения с клиентами;
- виды конфликтов;
- пути решения конфликтных ситуаций.

Время выполнения: 2 часа.

Задание- работа в группах.

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

Ситуационная задача №1

В службу приема и размещения обратился гость. Он забронировал и оплатил стандартный номер, но сейчас хочет поселиться в люкс. В стандарте гостю мало места, с ним его любимая собачка, она любит дышать свежим воздухом на балконе. А в стандарте нет подходящего вида с балкона, и запах в номере плесени.

Ситуационная задача №2

В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратились гости. У туристов был забронирован номер TRIPPL, а семья приехала в составе 2 взр + 2 ребенка (1.5 и 15 лет). Гости увидели номер и спустились с претензией. В номере запах табака.

Ситуационная задача №3

В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратился гость. Возникают технические неполадки в сети интернет, гость не может нормально работать в номере из-за сбоев в сети.

Ситуационная задача №4

В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратился гость. При окончательном расчете гость отказывается услугу room-service – подачу завтрака в номер, мотивируя тем, что у него завтрак включен в стоимость номера.

Ситуационная задача №5

Возмущенный гость говорит администратору, почему его не предупредили, о работе ресторана. Гость проспал завтрак, опоздал на обед, хотя у него все оплачено. Теперь он голодный и злой.

Ситуационная задача №6

В службу приема и размещения 4-звездочного отеля обратилась гостья.

Гостью разместили в номер, находящийся очень далеко от лифта и с подъемом на пол-этажа. Она просит предоставить ей другой номер, мотивируя плохим состоянием здоровья, она просила об этом при бронировании.

Ситуационная задача №7

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.

Ситуационная задача №8

Вы – администратор. В соответствии с заявкой о побудке вы позвонили гостю в номер, затем в соответствии с правилами позвонили повторно через 10 мин. Однако через два часа гость предъявляет претензии, что звонка не было. Ваши действия.

Ситуационная задача №9

В службу приема и размещения 3-звездочного отеля обратилась гостья с требованием компенсации. В момент принятия душа, напор воды сорвал душевую лейку. Гостья получила ожог бедра I степени.

Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?
Уточняет имя и номер комнаты
Предпринимает верные действия для выхода из проблемной ситуации
Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь
Желает хорошего дня/вежливо заканчивает разговор
Администратор обращался к гостю по имени не менее 3 раз
Бланк корректно заполнен
Заказ передан соответствующей службе
Уверенность в диалоге и действиях

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 № 17
Необычные услуги в отелях 4-5 ****

П.К. – 3.1-3.3

ОК – 1-10

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

- Максимально использовать имеющуюся информацию об объекте размещения, изучить инфраструктуру средства размещения, анализировать ориентацию гостиничного предприятия на категорию гостей и их предпочтения.

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

- Как может видоизменяться и дифференцироваться в зависимости от размеров отеля, его месторасположения и целевого назначения, уровня комфортабельности и других причин перечень дополнительных услуг.

Время выполнения: 2 часа.

Последовательность выполнения

Задание 1.

С помощью сети Интернет проанализировать на конкретном примере основные дополнительные услуги отеля высокого уровня комфортности:

1. Услуги организации общественного питания (рестораны, бары, лаунж-бары, кафе).
2. Торговые предприятия на территории отеля (товары для рыбалки, охоты, подводного плавания, яхтинга, рафтинга, и аксессуары для пляжного отдыха, торговые автоматы).
3. Инфраструктура развлечений (дискотека, казино, ночной клуб, бильярдная, зал игровых автоматов, анимационные программы гостеприимства).
4. Экскурсионное обслуживание (услуги гидов-переводчиков).
5. Транспортные услуги (бронирование билетов на все виды транспорта, заказ автотранспорта по заявке гостей, вызов такси, прокат автомобилей, гаражное обслуживание).
6. Услуги бизнес-центра с современным оборудованием, наличием комнаты для переговоров в т. ч. интерактивной, наличием конференц-залов разной вместимости.
7. Предоставление услуг сервис-бюро (визовая поддержка, оказание переводческих услуг, организация экскурсий, встреч и проводов, и др. мероприятий, предоставление информационно-справочного материала).
8. Телекоммуникационные услуги (интерактивное телевидение, оргайзер гостя, скоростной доступ в интернет и к электронной почте).
9. Оказание персональных услуг (дворецкий, персональный шоппер).
10. Организация работы спортивно-оздоровительных центров (банный комплекс, бассейн, фитнес-клуб, тренажерный зал, фитнес-бар, солярий, медицинский центр).
11. Организация предоставления СПА-услуг (сауны, фитнес, медитация, йога, купания).

Задание 2.

Используя сеть Интернет проанализировать информацию о необычных дополнительных услугах в отелях отечественных и зарубежных, например, для VIP- гостей (уход за драгоценностями, личный костюмер и т.д.)

Проанализируйте перечень дополнительных услуг отечественного отеля, что Вы могли бы внедрить, предложить? Обоснуйте свой ответ.

Критерии оценивания

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

- **Практическое занятие № 18**
Сбор, систематизация и обработка информации для создания
рекламных материалов средств размещения

ПК – 3.1-3.3

ОК – 1- 10

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

- Работать в графическом редакторе;
- Разрабатывать презентацию в графическом редакторе.
- Анализировать и структурировать информацию о дополнительных услугах в гостинице.

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

- Ориентацию гостиничного предприятия на ту или иную категорию гостей;
- Дифференциацию услуг в отеле в зависимости от его размеров, месторасположения и целевого назначения, уровня комфортабельности.

Время выполнения: 2 часа.

Задание

- В папке Мои документы /Группа №/ Фамилия создайте документ в графическом редакторе.
- Документ назовите *«Характеристика гостиниц 4* и 5*»*.
- *Проанализировать две гостиницы РК на выбор 4* и 5* в презентации.*

Структура презентации:

1. Название гостиницы
2. *Контактная информация*: месторасположения гостиницы, описание и схема проезда, возможность заказать трансфер, e-mail;
3. *О гостинице*: общая информация (инфраструктура отеля, количество номеров, категория, комплекс предоставляемых дополнительных платных услуг, информация об обслуживании), внешний вид, интерьеры, история, отзывы клиентов
4. *Номера*: особое внимание уделить фотографиям комнат, их планировке, оснащению, площади, стоимости
5. *Услуги отеля* – краткое описание с фотографиями.
6. *Общий объем* – не более 30 слайд

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

Разработка и оформление рекламных материалов (отель 4-5 звезд РК)

П.К. – 3.1-3.3

ОК – 1-10

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

Разрабатывать в программе макет буклета, используя всю необходимую информацию об объекте размещения, спектр основных и дополнительных услуг в гостинице.

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

Принципы оформления рекламных материалов, особенности гостиничного предприятия включая месторасположение, архитектурный стиль, номерной фонд инфраструктуру.

Время выполнения: 2 часа

Последовательность выполнения

План работы.

1. Сбор информации по выбранному в произвольном порядке объекту размещения, - отеля 4-5 *с помощью интернета.
2. Создание макета буклета. Выбор цветовой гаммы, стиля шрифтов, формата и наполнения.
3. Изучение предлагаемых услуг предназначенных для данной категории гостей, возможности отеля подчеркивающие комфортность уровня «Премиум»: бизнес-центры, конференц-залы, конгресс-центры, интерактивная комната переговоров, услуги сервис-бюро, интерактивное телевидение, скоростной доступ в интернет и к электронной почте, оказание персональных, торговых и банковских услуг, транспортные услуги (перевозка, трансфер, аренда автомобиля ,гаражная служба), организация предоставления спа-услуг и салонов красоты, тренажерные залы, ресторанное и барное обслуживание .
4. Размещение данной информации в концентрированном виде на 6 рабочих плоскостях с учетом выделения названия, почтового и электронного адресов, телефонов круглосуточной службы приема и размещения, фирменного логотипа гостиницы и краткого описания предоставляемых услуг и преимуществ данного отеля.

Критерии оценивания

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

Практическое занятие № 20

Сбор, систематизация и обработка информации для создания рекламных материалов предприятий санаторно-курортного комплекса РК

ПК – 3.1-3.3

ОК – 1- 10

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

- Работать в графическом редакторе;
- Разрабатывать презентацию в графическом редакторе.
- Анализировать и структурировать информацию о оказании услуг медицинского и реабилитационного характера средств размещения санаторно-курортного назначения.

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

- Ориентацию гостиничного предприятия санаторно-курортного назначения на медицинский профиль программ профилактики, лечения и реабилитации.
- Специфику и виды оказания услуг медицинского и реабилитационного характера.

Время выполнения: 2 часа

Задание

- В папке Мои документы /Группа №/ Фамилия создайте документ в графическом редакторе.
- Документ назовите *«Средства размещения санаторно-курортного назначения»*.
- *Проанализировать предприятия санаторно-курортного назначения РК.*

Структура информационного наполнения:

1. Название предприятия санаторно- курортного комплекса.
2. *Контактная информация*: месторасположение, медицинское направление оказания услуг, описание и схема проезда, возможность заказать трансфер, e-mail;
3. О предприятия санаторно - курортного комплекса: общая информация (инфраструктура, количество номеров, категория, оснащенность лечебно-диагностическим оборудованием, квалификация персонала, программа страхования, информация о дополнительных услугах, не включенных в стоимость проживания, курсовые оздоровительные медикаментозные программы), внешний вид фасадов здания, интерьеры, история, отзывы клиентов.
4. *Номера*: особое внимание уделить фотографиям комнат, их расположению, оснащению, размерам, стоимости.
5. *Услуги оздоровления* – краткое описание с фотографиями.
6. *Общий объем* – не более 30 слайд.

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;

Практическое занятие № 21
Разработка и оформление рекламных материалов о предприятии
санаторно-курортного комплекса РК

ПК – 3.1-3.3

ОК – 1- 10

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

- Отобрать и проанализировать информационный материал о конкретном объекте размещения санаторно-курортного комплекса РК.

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

- Схему наполнения шаблона буклета, сделать точные акценты о типе размещения и перечне дополнительных услуг определяемых существующей инфраструктурой медицинского и реабилитационного характера.

Время выполнения: 2 часа.

Задание 1.

Создать красочный буклет гостиницы РК (по выбору) для информационной папки с помощью сети интернет.

С помощью программы Microsoft Publisher создать буклет предприятия санаторно-курортного комплекса.

Текст краткий, без сокращений.

Структура буклета:

1. Название предприятия санаторно-курортного комплекса.
2. Логотип.
3. Краткая историческая справка о гостиничном предприятии санаторно-курортного комплекса.
4. Краткое описание здания, прилегающей территории и фото.
5. О санаторно-курортном комплексе: общая информация (инфраструктура, количество номеров, категория, информация о услугах медицинского и реабилитационного характера, квалификация персонала, наличие современного лечебно-диагностического оборудования), внешний вид фасада и прилегающей территории, интерьеры.
6. Номерной фонд - панорамные фотографии, их описание.
7. Услуги отеля – полный перечень дополнительных платных и входящих в стоимость проживания услуг, организационная структура медицинского подразделения, фотографии.
8. Почтовый и электронный адрес, сайт в интернете.

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;

Практическое занятие № 22
Расшифровка ярлыков текстильных изделий

П.К. – 3.1-3.3

ОК – 1-10

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

- принять к исполнению от гостя заказ на услуги стирки, глажения, и химчистки.

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

- Все международные обозначения на ярлыках текстильных изделий.

Время выполнения: 2 часа.

Последовательность выполнения

Задание 1.

Выполните зарисовки следующих обозначений:

- Изделие можно кипятить;
- Стирка в щадящем режиме не выше 95*С;
- Стирка в обычном режиме, не выше 40*С;
- Стирка в щадящем режиме не выше 40* С, рекомендован слабый отжим;
- Стирка в особо щадящем режиме не выше 40* С, отжим не рекомендуется;
- Допускается только ручная стирка, при t не выше 35-40*С;
- Любая стирка запрещена. Допускается обработка в химчистке.
- Разрешено гладить при t 200*С;
- Разрешено гладить при t не более 150 *С;
- Разрешено гладить при t не более 110 *С;
- Глажение запрещено!
- Допускается отбеливать хлорсодержащими средствами;
- Отбеливание запрещено!
- Разрешена химчистка всеми известными растворителями по обычному режиму;
- Разрешена химчистка с применением перхлорэтилена (углеводородных растворителей) по обычному режиму;
- Разрешена химчистка с применением перхлорэтилена (углеводородных растворителей) по щадящему режиму;
- Разрешена химчистка в охлажденном перхлорэтилене (углеводородных растворителей) по щадящему режиму;
- Разрешена аквачистка по обычному режиму;
- Разрешена аквачистка по щадящему режиму;
- Химическая чистка любыми растворителями запрещена!
- Разрешена высокотемпературная машинная сушка;
- Разрешена низкотемпературная машинная сушка;
- Разрешена среднетемпературная машинная сушка;
- Машинная сушка категорически запрещена!
- Сушить в вертикальном состоянии не отжимая;
- Сушить разложенным на горизонтальной поверхности;
- Сушить на плечиках.

Критерии оценивания

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

Практическое занятие № 23

Отработка навыков приема и оформления заказов на услуги прачечной и химчистки проживающих в гостинице

П.К. – 3.1-3.3

ОК – 1-10

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

- Принять к исполнению от гостя заказ на услуги стирки, глажения, и химчистки в соответствии с принятыми стандартами.

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

- Технологию приемки и оформления заказа на услуги прачечной - химчистки, ответственность за сроки исполнения заказа.

Время выполнения: 2 часа.

Последовательность выполнения

Задание 1.

Оформите бланк заказа на услуги стирки, глажения, химчистки:

1. Просьба к гостю заполнить и подписать установленную отелем форму бланка-заказа на услуги стирки или химчистки.
2. Обязательно сверить соответствие внесенных данных в бланк –заказа (прайс-лист) наименований вещей и их количество с фактическим содержимым пакета.
3. В бланке-заказе указан перечень мужских и женских вещей, и здесь же указаны цены на ту или иную услугу, и есть варианты того, в каком виде гость хотел бы получить свою рубашку в готовом виде:
 - На плечиках
 - В сложенном виде
 - Крахмалить
 - Не крахмалить
4. В бланке-заказе отведено место, где гости могут дать особые инструкции по приведению в порядок их вещей.
5. Бланк-заказа на услуги прачечной-химчистки содержит информацию о сроках выполнения заказа, включая информацию о срочном обслуживании и соответствующих дополнительных надбавках к цене.
6. Обязательный пункт – информация об ответственности гостиницы перед клиентом за порчу или утерю их вещей.
7. Бланк должен содержать номер комнаты, фамилию гостя, дату заполнения, а также подпись гостя.
8. Бланк-заказа всегда содержит логотип отеля, реквизиты отеля, телефон для получения дополнительной информации по поводу услуг прачечной-химчистки.
9. В прачечной - химчистке происходит вторичный контроль соответствия реального количества вещей в пакете с данными, внесенными в бланк-заказ.
10. Все производственные и эксплуатационные дефекты должны быть отражены в документе подробнейшим образом, т.к. гарантируя качество услуги персонал не может гарантировать качество самих изделий.
11. Отдельной строкой выделяется то, что клиент информирован о дефектах, обнаруженных на вещах, и согласен с условиями отеля (подпись клиента)

12. Имея в Бланке-заказе запись «претензии к качеству выполнения услуги в отношении устранимых недостатков принимаются только в момент выдачи готового заказа» гостиница во многом страхует себя от возможных проблем.

Критерии оценивания

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

Практическое занятие № 24
Решение ситуационных заданий при обслуживании гостей
по стандартам «WorldSkills»

П.К. – 3.1-3.3
ОК – 1-10

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

- найти подход к каждому гостю;
- эффективно работать с замечаниями и жалобами гостей;
- действовать профессионально и компетентно во всех возможных вопросах.

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

- стандарты обслуживания гостей во время проживания в отеле
- нормативную документацию, регламентирующая деятельность гостиниц.

Время выполнения: 2 часа.

Последовательность выполнения

Решите ситуацию. Студенты делятся на группы, один в роли администратора, другой – гостя.

Задание 1.

Гость обратился за багажом, оставленным в прошлый раз в камере хранения отеля. Документов охранении его вещей в отеле у него с собой не оказалось.

Задание 2.

Иностранный гость из Германии пытается выяснить у вас рецепт приготовления борща. Дайте гостю рекомендации на английском языке.

Задание 3.

Решите проблему гостя: потерял зарядное устройство от iPhone.

Задание 4.

Решите проблему гостя: в номере гостя дети испачкали ковровое покрытие красками для рисования.

Задание 5.

Гость просит администратора забронировать стол в одном из ресторанов города на вечер данного дня по случаю семейного ужина (двое человек), завтрак на следующий день, а также организовать ему трансфер на 12.00 в аэропорт.

Задание 6.

У гостя сломалась ручка чемодана, просит помочь в решении данной проблемы.

Задание 7.

У гостя не работает ключ-карта, просит рассказать, где можно заняться шопингом.

Задание 8.

Гостю необходимо забронировать билеты в театр.

Задание 9.

Гость порезал руку в ванной комнате гостиничного номера.

Задание 10.

Предложите возможность спортивного досуга молодой пары в городе на выбор.

Задание 11.

Предложите пенсионерам в возрасте 65 лет возможности гастрономического досуга в городе на выбор.

Задание 12.

Предложите семье (папа, мама, сын 4 года) культурный и гастрономический досуг в городе РК (на выбор).

Задание 13.

Подходит девушка и просит забронировать маникюр и стрижку. На удобное для нее время нет свободных мест. Затем просит купить медикаменты, так как у неё нет времени на покупку, диктует список необходимых медикаментов. Просит подсказать 3 церкви в городе, которые стоит посетить.

Задание 14.

Девушка просит забронировать столик в ресторане на её День рождения (на следующий день), хочет посетить СПА с 12-13:00 и заказать услугу Room service.

Задание 15.

Гость приходит на стойку и жалуется, что его разбудили, а он не заказывал побудку (2 раза звонили, а затем пришли в номер, хотя гость объяснял, что не заказывал услугу). В то же время поступает звонок, гость жалуется, что его не разбудили, хотя он заказывал побудку.

Задание 16.

У гостя не работает ключ-карта, просит рассказать, где можно купить марочные десертные вина винзавода «Массандра». Их интересует сладкое белое вино «Пино-Гри Массандра», выдержанное не менее двух лет.

Задание 17.

Необходимо забронировать билеты на концерт Филиппа Киркорова, который состоится в Ялте в концертном зале «Юбилейный» и организовать трансфер.

Задание 18.

Гость попросил разбудить его в 5 часов утра, приготовить ранний завтрак.

Задание 19.

Постоянный гость просит администратора рассказать, где недалеко можно вкусно поесть морепродукты, и заказать экстрим тур на двух человек.

Задание 20.

2 гостя гастрономические эксперты пишут статью в журнале о городской кухне, хотят посетить какой-нибудь ресторан для поиска информации.

Задание 21.

Гость (BBB) хочет воспользоваться теннисным кортом.

Задание 22.

Гость просит разбудить его в 8 утра, и принести завтрак в номер к 8:30.

Задание 23.

Гость просит положить его драгоценность в сейф (на ресепшн). Администратор приветствует гостя. Спрашивает номер комнаты; Просит заполнить форму для хранения вещей в сейфе и подписать. Уточняет, есть ли такое имя в списке проживающих. Проверяет все ли верно. Берет драгоценности и кладет их в сейф перед гостем. Отдает копию формы. Кладет оригинал формы в папку гостя; Спрашивает, может ли он чем-то помочь: Благодарит и заканчивает разговор.

Форма для хранения вещей, стойка, сейф, коробка с драгоценностями, список проживающих

Задание 24.

Гость проходит мимо стойки регистрации и роняет кошелек, не замечая этого.

Задание 25.

Гость хочет заказать еду в номер, так как служба ресторана не отвечает. Он хочет что-нибудь легкое и чай.

Задание 26.

В номере у гостя сломался кран, нужен сантехник.

Помощь гостю во время проживания			
<i>Aspekt</i>	<i>Max</i>	<i>Aspekt of Sub Criterion</i>	<i>Mark Awarded</i>
1.	0.10	Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?	
2.	0.20	Уточняет имя гостя и номер комнаты (или узнает гостя)	
3.	0.30	Предпринимает верные действия в целях решения ситуации	
4.	0.20	Спрашивает гостя как проходит проживание	
5.	0.10	Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь	
6.	0.10	Желает хорошего дня и т.п.	
7.	0.30	Обращался к гостю по имени не менее 2 раз	

Помощь гостю			
<i>Aspekt</i>	<i>Max</i>	<i>Aspekt of Sub Criterion</i>	<i>Mark Awarded</i>
1.	0.10	Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?	
2.	0.20	Уточняет имя гостя и номер комнаты (или узнает гостя)	
3.	0.20	Дает информацию о ресторане	
4.	0.20	Уточняет кол-во гостей, время, есть ли особые пожелания	
5.	0.30	Связывается с рестораном и передает точную информацию о бронировании	
6.	0.30	Подтверждает гостю бронь стола	
7.	0.30	Информирует гостя о стоимости трансфера	
8.	0.20	Уточняет, каким способом гость будет оплачивать трансфер	
9.	0.30	Верно регистрирует трансфер	
10.	0.30	Регистрирует запрос на напоминание	
11.	0.20	Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь	
12.	0.10	Желает хорошего дня и т.п.	
13.	0.20	Обращался к гостю по имени не менее 3 раз	

Критерии оценивания

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

Практическое занятие № 25

Составление памятки безопасности для гостей и персонала отеля.

П.К. – 3.1-3.3

ОК – 1-10

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

- Составить правила пребывания для гостя в виде текста – инструкции к Анкете гостя, в которые должны быть внесены краткие правила поведения в экстремальной ситуации.

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

- Правила пользования выбранного отеля, разработанные на основании Гражданского законодательства Российской Федерации, Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I "О защите прав потребителей", «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства РФ №490 от 25.04.1997 (в редакции Постановлений Правительства РФ от 02.10.1999г. №1104, от 15.09.2000г. №693, от 01.02.2005 №49)

Время выполнения: 2 часа.

Последовательность выполнения

Задание.

Проанализировать внутренние Правила гостиничного предприятия и разработать памятку безопасности для персонала и гостей отеля:

1. Запрещено:
2. Видеонаблюдение:
3. В номерах запрещено:
4. Права и обязанности гостей Гостиничного комплекса. Гости вправе:
5. Гости обязаны:
6. На территории комплекса не разрешается:
7. Администрация оставляет за собой право:

Предоставление услуг Гостиничный комплекс, руководствуясь настоящими Правилами, предоставляет Гостю гостиничные, и иные услуги в соответствии с оформлением договора о возмездном оказании услуг.

Фирменное наименование, место нахождения и режим работы Гостиничного комплекса размещается на информационной вывеске у главного входа в Гостиничный комплекс.

Оформление заезда и выезда Гостя в Гостиничный комплекс осуществляется круглосуточно. Расчетный час - 12:00. Время заезда с 14:00.

Безопасность Обеспечение безопасности Гостя является неотъемлемой частью обслуживания в Гостиничном комплексе.

Запрещено передавать другим лицам ключ от номера. Ключ Гостя является пропуском в Гостиничный комплекс. В случае утери ключа, Гостю необходимо немедленно сообщить об этом администратору. По любым вопросам безопасности, в круглосуточном режиме можно связаться с администратором службы приёма и размещения, который при необходимости вызовет специалиста подразделения, обеспечивающего безопасность Гостиничного комплекса.

Видеонаблюдение: Территория ГК, все входы на объекты, зоны рецепции контролируются видеокамерами. Вся информация регистрируется, записывается на цифровые носители. Видеонаблюдение осуществляется в целях безопасности Гостей, их имущества и имущества Гостиничного комплекса. В Гостиничном комплексе запрещено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, и лиц, достигших 18-ти летнего возраста, при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях.

Правила противопожарного режима и правила безопасного поведения на объектах гостиничного комплекса:

В номерах запрещено использование личных электрических тройников и удлинителей, а также электроприборов, в том числе нагревательных (электрочайник, утюг и др.), кроме

случаев, когда эти приборы входят в стандартное оборудование номера.

Запрещено использование пиротехнических средств на всей территории Гостиничного комплекса.

Запрещено, без согласования с уполномоченными сотрудниками Гостиничного комплекса, входить в служебные помещения и помещения, в которые администрация ограничивает вход посторонних. Запрещено применение на объектах Гостиничного комплекса открытого огня. В случае обнаружения возгорания или задымления, необходимо немедленно сообщить об этом любому сотруднику гостиничного комплекса.

Курение разрешено только в специально оборудованных и обозначенных указателями местах. Запрещено, без согласования с уполномоченными сотрудниками Гостиничного комплекса, открывать на объектах ГК технологические люки и двери технологических шахт. В целях личной безопасности и безопасности окружающих, необходимо строго соблюдать правила использования оборудования, приборов, аппаратуры и других технических средств, размещенных на объектах ГК.

Права и обязанности гостей Гостиничного комплекса. Гости вправе:

- пользоваться всеми услугами комплекса;
- получать полную и достоверную информацию о часах работы Гостиничного комплекса, стоимости и перечне оказываемых услуг, производить предварительный заказ услуг;
- приглашать посетителей в свой номер, предварительно зарегистрировав их в службе приема и размещения;
- обращаться к администраторам службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости своевременно предъявлять претензии по качеству оказанных услуг.

Гости обязаны:

- соблюдать настоящие Правила;
- соблюдать общественный порядок на территории комплекса, тишину на этажах и в номере;
- соблюдать чистоту в номере и на территории комплекса;
- уважать права других гостей комплекса;
- беречь имущество комплекса;
- соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
- своевременно оплачивать счета за оказанные услуги ГК;
- уходя из номера закрывать водоразборные краны, балконную и входную двери, выключать свет и электроприборы.

На территории комплекса не разрешается:

- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;
- оставлять детей до 14 лет без присмотра родителей или родственников;
- хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером 100х100 см и больше должны храниться в камере хранения, в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной безопасности гостей);
- переставлять и передвигать мебель в номере;
- нарушать покой других гостей комплекса;
- приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы; гости, имеющие право по роду своей деятельности на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Администрации комплекса предоставить документы, удостоверяющие данное право;
- выносить из ресторанов посуду и столовые приборы;
- умышленно загрязнять территорию комплекса.

Администрация оставляет за собой право не предоставлять услуги лицам, находящимся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов, а так же лицам, поведение которых (действия или бездействия) и внешний вид (не соответствие санитарно-эпидемиологическим нормам) может угрожать жизни и здоровью гостей Гостиничного комплекса.

Критерии оценивания

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

Практическое занятие № 26

Алгоритм действий при ЧС с применением стандартов «WorldSkills»

ПК. – 3.1-3.3

ОК – 1-10

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

- при разработке структуры службы безопасности определять перечень организационных, технических мер безопасности конкретной гостиницы.

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

- регламент поведения обслуживающего персонала и сотрудников службы безопасности, их действий в экстремальных ситуациях.

Время выполнения: 2 часа.

Последовательность выполнения

Решите ситуационную задачу. Один студент в роли администратора, остальные в роли гостей отеля. Решение оформить в тетради для практических работ.

Задание 1.

Неизвестный по телефону угрожает администратору, сообщает о заложенной бомбе.

Задание 2.

Гости в панике, выбегают, кричат возле стойки администратора – в гостинице ПОЖАР.

Задание 3.

Сработала тревожная сигнализация в номере 245.

Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?
Уточняет имя и номер комнаты
Поднята тревога (нажата тревожная кнопка)
Позвонить в пожарную часть/службу безопасности
Организована эвакуация людей
Подготовлен мастер ключ
Распечатаны списки проживающих, заезжающих и выезжающих гостей
Лифты заблокированы
Встречает пожарную группу
Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз
После выполнения модуля рабочее место приведено в порядок
Уверенность в диалоге и действиях

Критерии оценивания

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

Практическое занятие № 27
Решение экстраординарных ситуаций с гостями в отеле
с применением стандартов «WorldSkills»

ПК. – 3.1-3.3

ОК – 1-10

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 гостями;
- Виды конфликтов;
- Пути решения конфликтных ситуаций.

Время выполнения: 2 часа.

Последовательность выполнения

Работа в группах.

Студенты в группе из 2-4 человек должны разыграть конфликтную ситуацию между гостем и Администратором. Определить пути их решения.

Задание 1. Решить ситуацию

Нетрезвый гость в холле отеля беспокоит других гостей.

Задание 2.

Гость залил матрас красным вином.

Задание 3.

У гостя в номере прорвало трубу.

Задание 4.

Гостя ограбили у входа в отель.

Задание 5.

К гостю в номер без стука вошел сотрудник отеля.

Задание 6.

У гостя пищевое отравление.

Задание 7.

Девушка громко кричит и возмущается, мужа ударило током в номере. На предложение небольших комплиментов еще больше начинает кричать. Соглашается на улучшение категории номера. Скорая не нужна.

Задание 8.

Гостя забыли разбудить рано утром по его просьбе, и он опоздал на деловую встречу в городе Ялта.

Задание 9.

Гостю перенесли авиарейс, он отказывается выезжать из номера и оплачивать поздний выезд.

Задание 10.

Звонок из города. Звонящий, представляется капитаном полиции и просит администратора дать ему информацию о проживании гостя.

Задание 11.

Шумный сосед. (Пьяный гость звонит на ресепшн – пицца, приглашение в гости администратора). (Одновременно к стойке подходит другой гость, ночь, ей рано выезжать, соседи мешают спать, громко звучит музыка...)

Задание 12.

Гость порезался стеклом в ванной.

Задание 13.

Гостю вернули из прачечной футболку, которая села после стирки. Он должен был в футболке быть через полтора часа на съемках.

Очень злой кричит. (Необходима футболка на несколько размеров меньше, чем у актера. Заполненный лист на услуги прачечной с подписью горничной. Чек на покупку футболки 3000р.).

Задание 14.

Возмущенный Гость у стойки просит возместить ему моральный ущерб, т.к. сотрудники химчистки испортили до неузнаваемости его костюм.

Гость получил травму (споткнулся и упал на лестнице).

Задание 15.

Гость устроил драку с сотрудников службы безопасности гостиницы.

Задание 16.

Гость сдавал свои драгоценности на хранение в сейф на ресепшн. Однако, теперь уверяет, что это не его вещи и что ему пытаются вернуть подделку.

Задание 17.

Гость в ресторане при гостинице съел несвежее блюдо и отравился, ему требуется скорая помощь.

Задание 18.

Гость подходит на ресепшн и утверждает, что видел, как официант в ресторане украл со столика другого гостя мобильный телефон, пока гость отходил в туалет.

Задание 19.

Гостя обокрали в городе во время пешей экскурсии – украли мобильный телефон, документы и кошелек. Он просит помощи у администратора.

Задание 20.

Гость заказывал обед в номер на 15.20. Однако, официант доставил заказ только в 16.00. Гость отказался оплачивать этот заказ ввиду задержки, а также потребовал компенсации за опоздание на киносеанс.

Задание 21.

Гость при выезде и оплате счета обвиняет администратора в предоставлении ложной информации о стоимости дополнительных услуг, ввиду чего итоговая сумма оказалась выше той, на которую рассчитывал гость.

Критерии оценивания

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

Практическое занятие № 28

Предоставление дополнительных услуг в отеле с применением стандартов «WorldSkills»

ПК 3.1-3.3

ОК 1-10

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.

Беседа по вопросам

1. Как вы понимаете понятие «услуга». Чем услуга отличается от товара?
2. Какие услуги включены в стоимость проживания?
3. Какие услуги в гостинице предоставляются бесплатно?
4. Перечислите дополнительные услуги, которые могут предоставляться в гостинице. От чего зависит ассортимент дополнительных услуг в гостинице.

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 достопримечательностей, 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, 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 № 29

Прием и оформления заказов на услуги конференц-сервиса с применением стандартов «WorldSkills»

ПК – 3.1-3.3

ОК – 1- 10

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

- Заполнять необходимую документацию;
- Оказывать персональные услуги гостям

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

- нормативно-правовые акты в гостиничном бизнесе;
- правила оформления документации;
- профессиональную этику общения с гостями.

Время выполнения: 2 часа.

Последовательность выполнения

Гостя интересуют предложения, касающиеся проведения конференций

Задание

1. Принять и рассчитать заказ на аренду конференц-зала, предоставление (ноутбуков, флипчарта, канцтоваров, мультимедийного проектора, по заданным условиям).
2. Заполнить бланк на услуги бизнес-центра.

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.

BUSINESS CENTER AND SERVICE BUREAU БИЗНЕС-ЦЕНТР И СЕРВИС-БЮРО	
NAME: Имя:	ROOM: Комната:
COMPANY: Компания:	DATE: Дата:
TOTAL Итог	TOTAL Итог
PHOTOCOPIES..... Nb. pg. <input type="checkbox"/>	VIP-TREATMENT <input type="checkbox"/>

BUSINESS CENTER AND SERVICE BUREAU БИЗНЕС-ЦЕНТР И СЕРВИС-БЮРО		
NAME: Имя:		ROOM: Комната:
COMPANY: Компания:		DATE: Дата:
Ксерокопирование		VIP-привилегии
FACSIMILE..... Nb. pg. <input type="checkbox"/> Отправка по факсу		EXCURSIONS <input type="checkbox"/> Экскурсии
BINDING..... Nb. pg. <input type="checkbox"/> Брошюрование		PLANE TICKET <input type="checkbox"/> Авиабилеты
LAMINATION..... Nb. pg. <input type="checkbox"/> Ламинирование		TRAIN TICKET <input type="checkbox"/> Железнодорожные билеты
TRANSLATION..... Nb. pg. <input type="checkbox"/> Услуги по переводу		THEATER TICKET <input type="checkbox"/> Билеты в театр
COMPUTER SEC. SERVICE..... Услуги секретаря при работе на компьютере		TRANSPORTATION SERVICE Транспортное обслуживание
COMPUTER SELF. SERVICE..... Самостоятельная работа на компьютере		OTHERS Другое
INTERNET..... Интернет		COMMENTS Комментарии и примечания:
PRINTING..... Печать документов на принтере		
TELEPHONE..... Телефонные переговоры Duration Продолжительность		
EMPLOYEE Служащий	GUEST Гость	TOTAL Итог

Практическое занятие № 30
Прием и оформление заказов на услуги SPA - комплекса

ПК – 3.1-3.3

ОК – 1- 10

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

- Заполнять необходимую документацию;
- Оказывать персональные услуги гостям

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

- нормативно-правовые акты в гостиничном бизнесе;
- правила оформления документации;
- профессиональную этику общения с гостями.

Время выполнения: 2 часа

Последовательность выполнения

Задание

Гость по телефону излагает администратору о своем пожелании – пытается определиться с выбором отеля в Ялте (или другом городе). Особенно гостя интересуют возможности предоставления велнесс услуг в отеле.

1. *Составить с помощью сети интернет в графическом редакторе прайс-лист на услуги SPA – комплекса гостиницы РК (по выбору).*
2. *Принять заказ от гостя и составить расчет за услуги SPA.*

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 № 31
Организация экскурсионного обслуживания

ПК – 3.1-3.3

ОК – 1- 10

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

- заполнять необходимую документацию;
- работать с оргтехникой ИКТ;
- разрабатывать буклеты в программе Publisher.

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

- нормативно-правовые акты в гостиничном бизнесе;
- правила предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице;
- достопримечательности региона.

Время выполнения: 2 часа

Последовательность выполнения

Работа в группах

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

Задание

Предоставление туристической информации

1. Гость желает узнать о точках продажи сувениров, услышать рекомендации по посещению музеев.
2. Гостя интересуют парки и места для фотографирования.
3. Предложите осмотр достопримечательностей группе школьников (10-15 лет).
4. Предложите осмотр достопримечательностей семье из 4 человек (дети 4 и 8 лет).
5. Группа гостей из Китая желают посмотреть достопримечательности региона.
6. Группа гостей просит порекомендовать, что им можно посмотреть в шаговой доступности от отеля? (люди третьего возраста)
7. Иностранцы хотели бы посетить дворцы и побывать на дегустации крымских вин.
8. Гость спрашивает туристическую информацию о Ялте (или другом городе). Он хочет провести один день в центре города, и другой день посетить парки города.

Предоставление информации о достопримечательностях			
<i>Aspekt</i>	<i>Max</i>	<i>Aspekt of Sub Criterion</i>	<i>Mark Awarded</i>
1.	0.10	Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?	
2.	0.20	Спрашивает имя	
3.	0.20	Уточняет у гостя запрос/детали (задает наводящие вопросы)	
4.	0.30	Администратор упоминает больше одного парка	
5.	0.30	Администратор упоминает больше одного музея	
6.	0.30	Администратор упоминает больше одного памятника	
7.	0.20	Отмечает расположение мест/ресторанов на карте/делает необходимые заметки	
8.	0.20	Рассказывает каким способом можно добраться (такси/общественный транспорт и т.д.)	
9.	0.30	Информирует гостя о стоимости трансфера	
10.	0.20	Узнает, каким способом будет оплачивать гость	
11.	0.30	Получает денежные средства (карта, пин-код)	
12.	0.30	Проговаривает выдачу финансово-отчетных документов (с корректными данными)	
13.	0.10	Спрашивает, может ли еще чем-нибудь помочь	
14.	0.10	Желает хорошего дня заканчивает разговор	
15.	0.20	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз	
16.	0.30	Счет сформирован корректно	
17.	0.20	После выполнения модуля рабочее место приведено в порядок	

Предоставление информации о достопримечательностях			
<i>Aspekt</i>	<i>Max</i>	<i>Aspekt of Sub Criterion</i>	<i>Mark Awarded</i>
1.	0.10	Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?	
2.	0.20	Спрашивает имя	
3.	0.20	Уточняет у гостя запрос/детали (задает наводящие вопросы)	
4.	0.20	Упоминает больше одного ресторана/бара/кафе	
5.	0.20	Рассказывает о народных промыслах и магазинов сувениров	
6.	0.20	Отмечает расположение мест/ресторанов на карте/делает необходимые заметки	
7.	0.20	Рассказывает каким способом можно добраться (такси/общественный транспорт и т.д.)	
8.	0.10	Спрашивает, может ли еще чем-нибудь помочь	
9.	0.10	Желает хорошего дня заканчивает разговор	
10.	0.20	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз	
11.	0.20	После выполнения модуля рабочее место приведено в порядок	

Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?
Спрашивает имя
Уточняет у гостя запрос\детали (задает наводящие вопросы)
Упоминает более одного ресторана\бара\кафе
Упоминает более 3 мест в городе
Упоминает более 2 мест за городом
Отмечает расположение мест\ресторанов на карте\делает необходимые заметки
Рассказывает каким способом можно добраться (такси\общественный транспорт и т.д.)
Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь
Желает хорошего дня заканчивает разговор
Администратор обращался к гостю по имени не менее 3 раз
Предоставление информации гостю

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 № 32

Разработка презентации экскурсионной программы для гостей отеля

ПК – 3.1-3.3

ОК – 1- 10

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

- Работать в графическом редакторе;
- Разрабатывать презентацию в программе «Power Point».
- Подбирать информацию по экскурсионным объектам.

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

- Правила оформления презентации;
- достопримечательности региона.

Время выполнения: 2 часа.

Последовательность выполнения

Задание

- В папке Мои документы /Группа №/ Фамилия создайте в графическом редакторе Power Point презентацию.
 - Название презентации **«Экскурсионные программы для гостей отеля»**.
 - *Проанализировать с помощью сети интернет экскурсионные объекты РК и оформить презентацию по запросу гостя.*

Структура презентации:

Краткое описание экскурсионного объекта с фотографиями.

Общий объем – не более 30 слайд.

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 № 33

Решение ситуаций по оказанию помощи гостю во время проживания с применением стандартов «WorldSkills»

ПК. – 3.1-3.3

ОК – 1-10

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

- найти подход к каждому гостю;
- эффективно работать с замечаниями и жалобами гостей;
- действовать профессионально и компетентно во всех возможных вопросах.

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

- стандарты обслуживания гостей во время проживания в отеле
- нормативную документацию, регламентирующая деятельность гостиниц.

Время выполнения: 2 часа.

Последовательность выполнения

Работа в группах

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

1. *Опишите пошаговый алгоритм действий администратора (в соответствии с ситуацией)*
2. *Составьте конкретный диалог с гостем (с опорой на составленный алгоритм).*
3. *Перечислите конкретные правила поведения в представленной ситуации*

Задание 1.

Гость подходит к стойке ресепшн, говорит, что сегодня вечером будет в городе и свободен, хотел бы что-то самое интересное купить в качестве сувениров, просит помочь с выбором? И где поужинать можно в городе, чтобы потом вспоминать, с удовольствием.

Что обычно из вашего города на память везут, только не магниты, их уже некуда вешать. И игрушку какую-нибудь детям. И жене что-то съедобное. Ресторан желательно халявный.

Задание 2.

Интересно, есть ли какие-то шоу на этой неделе в городе и билеты в кино доступны на завтрашнее утро, вы можете посмотреть и сказать мне, если есть что-то. И как туда добраться.

Задание 3.

Гость спрашивает у администратора, есть ли маршруты общественного транспорта до отеля? Как добраться до ж/д вокзала или аэропорта от отеля.

Задание 4.

Гость у стойки СПИР: «У меня завтра день рождения, и я хотел бы провести день по-особенному. Завтра хочу завтрак в номер и с друзьями в ресторане посидеть, может даже в ресторане при отеле, если у вас не слишком дорого и сможете мне о нем рассказать подробно».

Задание 5.

Гостя интересует посещение религиозных святынь в городе (мечетей), как туда добраться. И еще гостю нужен магазин детских игрушек.

Задание 6.

Гость просит организовать ему экскурсию по городу, с дегустацией национальной кухни Крымских народностей.

Задание 7.

Молодая супружеская пара остановилась в номере 3* курортной гостиницы. По возвращению с пляжа после обеда, женщина обнаруживает пропажу – исчезла ее дамская сумочка, которую она оставила на кровати. Во время их отсутствия в номере убиралась горничная, однако последняя утверждает, что ничего не видела и естественно не брала, ей дорога работа в гостинице. Супружеская пара обращается с претензией к администратору гостиницы и обвиняет горничную в краже, требует возмещения ущерба. Будет ли компенсирована пропажа женщине?

Задание 8.

Гость обратился к сотруднику с проблемой потери ключа от номера, удостоверения личности при себе нет.

Задание 9.

Гость хочет взять машину на прокат для поездки в на завтра.

Задание 10.

Гостя хочет узнать о лучших магазинах для шопинга. Он заинтересован в том, чтобы купить сувениры.

Задание 11.

Гость на ресепшн интересуется услугами отеля, затем задает вопросы о вещах, не связанных с проживанием в отеле, отвлекая администратора от выполнения работы.

Задание 12.

Гость на ресепшн интересуется о развлекательных услугах гостиничного комплекса, а также досуговых услугах города. Хочет составить программу отдыха на выходные.

Задание 13.

Гость просит администратора посоветовать ему ресторан японской кухни в городе, забронировать столик на 20.00 и вызвать заранее такси

Задание 14.

VIP-гость (актриса, проживающая инкогнито) предоставила на ресепшн wish-лист с запросом, предоставить ей в номер с утра указанные товары – халат банный белый, фен фирмы BaByliss, увлажняющую маску фирмы Lancome, чай фруктовый и эклеры с молочным шоколадом.

Задание 15.

Гость – заядлый спортивный болельщик, хочет посетить спортивный бар и посмотреть игру любимой команды. Обращается с запросом о наличии в городе таких заведений и возможности бронирования столика.

Задание 16.

У гостя юбилей, он просит администратора помочь в организации небольшого праздничного банкета на 10 персон в самой гостинице.

Задание 17.

У гостя порвалась сумка для ручной клади, вылет через 3 часа. Обращается на ресепшн за помощью.

Задание 18.

Гость обращается на ресепшн – у него сломалась зарядка для ноутбука, а завтра ему выступать на конференции.

Задание 19.

Гость на ресепшн хочет арендовать машину, чтобы посетить винные плантации, находящиеся за городом. Также его интересуют гастрономические заведения города с изысканной кухней.

Задание 20.

Гость хотел бы посетить бассейн и спа-салон гостиницы, однако он не взял в поездку купальных принадлежностей (купальник, тапочки и т.д)

Задание 21.

Гостю требуется помощь в организации деловой встречи в зале для переговоров при гостинице – подготовить сам зал, распечатать сопутствующие материалы, организовать фуршет, а также встретить и проводить гостей до зала

Задание 22.

Гость приехал в наш город на обучение, однако не может разобраться со схемой проезда до места обучения. Также ему нужна услуга побудки на каждый день пребывания и доступ к принтеру и компьютеру.

Задание 23.

Гостя сидит на строгой диете и ей не подходят стандартные блюда на завтрак ресторана гостиницы. Она просит организовать индивидуальную консультацию с шеф-поваром, а также узнает о возможности организации рум-сервиса по индивидуальному заказу

Задание 24.

Гость хочет воспользоваться услугой обмена валюты на ресепшн. Однако, вы такую услугу не предоставляете.

Задание 25.

Гость запрашивает информацию о культурной программе мероприятий города, заинтересован в посещении художественных выставок и театральных постановок.

Критерии оценивания

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

Практическое занятие № 34

Составление анимационных программ для различных категорий гостей

ПК – 3.1-3.3

ОК – 1- 10

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

- Заполнять необходимую документацию;
- Оказывать персональные услуги гостям.

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

- нормативно-правовые акты в гостиничном бизнесе;
- правила оформления документации;
- профессиональную этику общения с гостями.

Время выполнения: 2 часа

Задание

1. Составить анимационную программу для детей (возраст 4+).
2. Составить анимационную программу для взрослых гостей отеля.
3. Составить анимационную программу для родителей с детьми.
4. Программы красочно оформить.

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 № 35

Предоставление транспортного обслуживания проживающим

ПК – 3.1-3.3

ОК – 1- 10

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

Задание

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 2	Аврора	27.11	19.12	сюит	Свадебный пакет Трансфер Московск.вокзал, поезд № 32, вагон 5
21	РФ	Инкогни то 1	Лицей Трэвел	27.11	20.12	сюит	VIP Трансфер Пулково Рейс № A112
22	GB	Инкогни то 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).
5. Заявка на транспортные услуги

Время подачи транспорта	Номер комнаты гостя	Фамилия гостя	Место отправления транспорта	Место назначения	Кол-во человек	Сумма, руб.	Занесено в Орега	
8.45	505	Gkatsios	PPH	Pulkovo-1	1	1400	Да	Водитель Петров
9.00	250	Nielsen	PPH	Царское Село, затем Pulkovo-	2	3100	Да	Прокат автомобиля «Волга», 210 руб./ч (6ч), водитель Петров, номер машины

6. Гости могут воспользоваться услугами по аренде авто. с водителем для поездки: в аэропорт, вокзал, по делам, для проведения экскурсий, посещения магазинов, спортивных и культурно-развлекательных учреждений, ресторанов, театров. Для работы с клиентами отеля выделяют самые квалифицированные водители, владеющие иностранными языками. Клиенты предупреждены, что заказ на автотранспорт необходимо осуществлять заранее (за сутки) и аннулировать не менее чем за час до подачи машины. В течение смены служащие транспортного отдела сверяют лист заказов, уточняют маршруты, вносят коррективы в существующие заказы. В гостиницах должна быть организована парковка автомашин.
7. Если гость желает взять на прокат автомобиль для этого ему нужно:
8. Для начала обратиться к администратору по телефону или сообщить лично о своем желании.
9. Администратор ставит в известность гостя, что возраст гостя должен быть не менее 21 года и не превышает 70 лет, а так же сообщает какие документы должен иметь при себе гость.
10. Если гость согласен со всеми условиями проката автомобилей, то администратор направляет клиента в службу проката автомобилей.
11. Работник службы проката автомобилей заключает договор на прокат автомобиля, взимает плату за предоставление услуги
12. Заказ такси по желанию клиента, гостиница осуществляет в городской службе следующим образом:
13. Гость ставит в известность администратора о желании заказать такси
14. Администратор гостиницы принимающий заказ, выписывает карточку, содержащие следующие сведения: Название гостиницы; № комнаты; Номер машины; Время; Место назначения.
15. Заполненная карточка передается водителю.
16. Оплата такси производится самим гостем водителю такси - в зависимости от маршрута поездки.
17. Бывает, что гости заранее заказывают экскурсию на свой последний день проживания в гостинице, а после экскурсии улетают (уезжают) домой. По факту сумму денег занести на счет невозможно. Необходимо заранее уточнить у гостей, сколько часов

экскурсионного обслуживания они будут заказывать, и занести на счет эту цифру, сообщив о договоренности гида-переводчику и водителям транспорта; 5802 - услуги гида-переводчика; 5803 – билеты в музеи/театры; 5804 – аренда оборудования - компьютеров, телефонов, видеоаппаратуры.

18. Администратор занимается бронированием проездных авиа-железнодорожных, автобусных, круизных билетов.

Время начала экскурсии	Номер комнаты гостя	Фамилия гостя	Место посещения	Продолжительность экскурсии	Кол-во человек	Стоимость экскурсии в руб.	Занесено в Орега	Ф.И.О. гида, телефон, оплата его услуг в час	Вид транспортного средства. Ф.И.О. водителя, телефон, оплата его услуг в час	б и л е т ы

19. В экскурсионные услуги заносят все экскурсии. В заявке заполняется:

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 № 36
Решение экстраординарных ситуаций с гостями в отеле с применением стандартов
«WorldSkills»

П.К. – 3.1-3.3
ОК – 1-10

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

- Эффективно работать с замечаниями и жалобами гостей, действовать профессионально и компетентно во всех возможных вопросах.

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

- Стандарты поведения при поступлении жалобы, и стандарт поведения с трудным клиентом.

Время выполнения: 2 часа.

Работа в группах

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

1. *Опишите пошаговый алгоритм действий администратора (в соответствии с ситуацией)*
2. *Составьте конкретный диалог с гостем (с опорой на составленный алгоритм).*
3. *Перечислите конкретные правила поведения в представленной ситуации*

Последовательность выполнения

Задание

1. Молодая супружеская пара остановилась в номере 3* курортной гостиницы. По возвращению с пляжа после обеда, женщина обнаруживает пропажу – исчезла ее дамская сумочка, которую она оставила на кровати. Во время их отсутствия в номере убиралась горничная, однако последняя утверждает, что ничего не видела и естественно не брала, ей дорога работа в гостинице. Супружеская пара обращается с претензией к администратору гостиницы и обвиняет горничную в краже, требует возмещения ущерба. Будет ли компенсирована пропажа женщине?

2. Гостя, принимая душ, увидела пробегающую сколопендру. С криками, гостя выскочила из ванной комнаты, поскользнулась и ушибла руку. Возмущенная, позвонила на ресепшн с просьбой переселить ее в другой номер.

5. Гость подходит на ресепшн и сообщает что в номере прорвало трубу и затопило комнату и коридор, а также повредило его имущество, требуется немедленное решение проблемы.

6. Кто-то позвонил на стойку и сообщил, что через 30 минут взорвется бомба в отеле.

7. Гостя подходит к стойке и кричит от боли. Она беременная и у нее начинаются схватки.

Посадить гостью; (...). Узнать, кто с ней находится. Спросить номер комнаты. Проверить номер телефона мужа в папке гостей. Позвонить мужу гостя, рассказать о ситуации и позвонить в скорую помощь. Находится рядом с гостьей, пока не приехала скорая.

8. Гость подходит на фронт-офис и жалуется, что потерял из комнаты золотой браслет и просит книгу жалоб.

Администратор приветствует гостей. Уточняет что случилось и в какое время. Просит горничных проверить номер с гостем еще раз. Информировать гостя что проверит кто открывал дверь (только сам гость). Объясняет, что ценности должны храниться в сейфе комнаты или ресепшена, и отель не несет ответственность за утерю в других случаях. Информировать руководство.

9. Гостю в лобби отеля становится плохо, он падает. У гостя температура и сильно болит живот.
10. Гость в состоянии крайнего возмущения звонит на ресепшн. К нему в комнату вошел гость, которого по ошибке заселили в тот же номер. Гость требует разобраться в ситуации, а также компенсацию за предоставленные неудобства. Затем на ресепшн подходит гость, которого заселили в уже занятый семейной парой номер и начинает предъявлять претензии.
11. Звонок из города. Звонящий представившись сотрудником полиции, на повышенных тонах требует предоставить информацию об одном госте отеля.
12. Пьяный гость в отеле, пристаёт с расспросами к администратору.
13. Гость хочет сменить номер из-за шумных «соседей», проживающих напротив. Однако все номера категории «стандарт» уже заняты в гостинице. Остались только номера повышенной комфортности. Гостя это не устраивает, но и проживать в дальнейшем в такой обстановке он не хочет.
14. Гость звонит в отель и сообщает, что сотрудники ресепшн не вернули его паспорт, ни сразу при заезде, ни при выезде. Сейчас он в аэропорте. Вылет через полтора часа.
15. Сработала пожарная тревога в отеле.
16. В 13:30 горничная сообщает, что гость из номера 457 должен был выехать полтора часа назад, однако его вещи не собраны в номере, а самого гостя в номере также нет.
17. Гость подходит на ресепшн и жалуется, что потерял из комнаты золотой браслет и просит пригласить директора для дальнейших разбирательств.

Критерии оценивания

Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?
Уточняет имя и номер комнаты
Предпринимает верные действия для выхода из проблемной ситуации
Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь
Желает хорошего дня/вежливо заканчивает разговор
Администратор обращался к гостю по имени не менее 3 раз
Бланк корректно заполнен
Заказ передан соответствующей службе
Уверенность в диалоге и действиях