

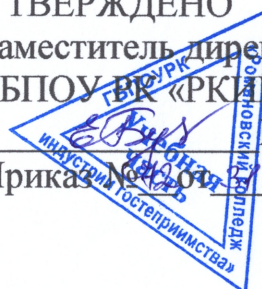
Министерство образования, науки и молодежи Республики Крым  
Государственное бюджетное профессиональное  
образовательное учреждение Республики Крым  
«РОМАНОВСКИЙ КОЛЛЕДЖ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА»

---

УТВЕРЖДЕНО

Заместитель директора по УПР  
ГБПОУ ВК «РКИГ»

Е.Ш. Булаш  
Приказ № 64 от 2020 г.



**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ**

**для обучающихся по выполнению практических занятий**

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

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

**Специальность: 43.02.14 «Гостиничное дело»**

**Оцениваемые компетенции: ПК-1.1.-1.3. 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: *МДК 01.01 «Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения»*.

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

При завершении изучения курса обучающийся должен:

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

*За время изучения, обучающиеся должны выполнить 45 практических занятий.*

### **Раздел 1. Практические занятия (Приложение 1).**

*Работа выполняется в отдельных тетрадях для практических занятий.*

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

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

Практические занятия направлены на приобретение профессиональных и общих компетенций в соответствии с ФГОС СПО по специальности СПО 43.02.14 «Гостиничное дело»:

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

**При выполнении практической работы обучающемуся необходимо:**

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

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

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

Наименование работ	Кол-во часов	Дата выполнения	Результаты выполнения работ	Подпись преподавателя
1. Составление организационной структуры СПиР	2			
2. Составление таблицы «Классификация гостиничных номеров»	2			
3. Составление требований к внешнему виду и личным качествам сотрудников СПиР согласно международному стандарту	2			
4. Организация рабочего места администратора службы приема и размещения (СПиР)	2			
5. Решение заданий с использованием гостиничных сокращений	2			
6. Процедура бронирования по телефону с применением стандартов «WorldSkills»	2			
7. Предоставление информации об отеле по телефону с применением стандартов «WorldSkills»	2			
8. Предоставление туристической, культурной и исторической информации с применением стандартов «WorldSkills»	2			
9. Решение ситуационных заданий при поселении гостей по стандартам «WorldSkills»	2			
10. Управление конфликтными ситуациями в отеле с применением стандартов «WorldSkills»	2			
11. Профессиональная автоматизированная программа «Shelter»: описание и назначение модуля Front Office	2			
12. Заселение гостя по брони, заполнение профайла гостя в АСУ «Shelter».	2			
13. Заселение гостя от стойки, заполнение регистрационных документов	2			
14. Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя АСУ «Shelter».	2			
15. Решение ситуаций при приеме, хранении багажа и	2			

ценных вещей гостя				
16. Продвижение дополнительных услуг отеля	2			
17. Алгоритм выполнения услуги трансфер по заданным условиям	2			
18. Прием, регистрация и размещение индивидуальных гостей с применением стандартов «WorldSkills»	2			
19. Прием, регистрация и размещение групп, корпоративных гостей	2			
20. Прием, регистрация и размещение VIP-гостей.	2			
21. Регистрация и поселение иностранных гостей в гостиницах РФ	2			
22. Особенности работы с гостями с учетом их категории	2			
23. Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений .	2			
24. Работа в АСУ «Shelter». Переселение гостя из номера. Подселение к гостю в номер	2			
25. Решение ситуаций по оказанию помощи гостю во время проживания				
26. Решение экстраординарных ситуаций с гостями в отеле	2			
27. Решение ситуационных заданий при возникновении ЧС (угроза теракта, рейдерский захват)	2			
28. Работа с заявками на распределение номерного фонда по запросам гостей	2			
29. Формирование отчетов по истекшему дню в программе АСУ «Shelter»	2			
30. Работа с договором на продажу гостиничных услуг	2			
31. Составление паспорта гостиничного предприятия 4* - 5*	2			
32. Составление паспорта предприятия санаторно-курортного комплекса РК	2			
33. Решение ситуационных задач: «Разделение счета гостя на фоллио, внесение	2			

корректировки в счет гостя в АСУ «Shelter»				
34. Оформление возврата за неиспользованные услуги	2			
35. Работа со счетами гостей.	2			
36. Оплата услуг. Процедура выселения гостя в АСУ.	2			
37. Составление актов о порче и пропаже имущества гостиницы	2			
38. Решение ситуаций, возникающих в процессе работы СПиР с другими службами отеля	2			
39. Оформление журнала передачи смены	2			
40. Составление отчетов на текущую дату в АСУ «Shelter»	2			
41. Выполнение ночного аудита в АСУ «Shelter»	2			
42. Правила выполнения ночного аудита	2			
43. Разработка информационно-рекламной продукции отеля	2			
44. Составление и оформление информационно-рекламной продукции	2			
45. Составление рекомендаций при выборе инноваций для гостиничного предприятия	2			

## Практическое занятие № 1

### Составление примерной схемы организационной структуры СПиР

ПК 1.1-1.3

ОК 1-10

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

- составлять сравнительную характеристику по гостиничным службам;
- работать с оргтехникой ИКТ

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

- организацию работы гостиничных служб;
- кадровый состав служб;
- типологию гостиниц;

**Время выполнения – 2 часа**

***Разработайте структуру управления гостиничным предприятием, определив перечень должностных позиций, воспользовавшись информацией***

#### **Задание 1.** Характеристика предприятия

Гостиница «ВИЗИТ» – гостиничное предприятие столицы Алтайского края, расположенное в центре деловой, административной, развлекательной части Барнаула. Гостям предлагается на выбор 250 уютных номеров различной категории. К услугам гостей: охраняемая автомобильная парковка, камера хранения багажа, 2 конференц-зала. В здании гостиницы находится ресторан и бар. Коллектив гостиницы «Барнаул» насчитывает 53 сотрудника.

#### **Задание 2.** Характеристика предприятия

Гостиница «УКРАИНА» – расположена в историческом, деловом и культурном центре Симферополя. Гостям предлагается на выбор 136 уютных номеров различной категории. К услугам гостей: охраняемая автомобильная парковка, камера хранения багажа, конференц-зал, комната переговоров. В здании гостиницы находится ресторан и бар, салон красоты и услуги врача, оздоровительный центр с сауной. Коллектив гостиницы «Украина» насчитывает сотрудника.

#### **Задание 3.** Характеристика предприятия

Мини-отель «БАГАТЕЛЬ» – расположен на Южном берегу Крыма в поселке Кореиз района Ялты. Гостям предлагается на выбор 35 уютных номеров различной категории. К услугам гостей: охраняемая автомобильная парковка, терраса – бильярдная, кафе, открытый и закрытый тренажерный зал, детская игровая комната, услуги аниматора. Коллектив гостиницы «Бажетель» насчитывает .. сотрудника.

#### **Критерии оценивания**

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



## Практическая работа №2

### Составление таблицы «Классификация гостиничных номеров»

ПК 1.1-1.3

ОК 1-10

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

- систематизировать полученную информацию;
- ориентироваться в типах гостиничных номеров

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

- типологию гостиниц;
- классификацию гостиничных номеров

**Время выполнения – 2 часа**

*Исходя из представленной информации составить таблицу «Классификация гостиничных номеров»*

Категория номера	Площадь, м <sup>2</sup>	Количество комнат	Тип комнаты	Санузел	Дополнения

#### **Российская система классификации гостиничных номеров**

♦ **сюит** — номер площадью не менее 75 м<sup>2</sup>, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной или столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200 X 200 см) и дополнительным гостевым туалетом;

♦ **апартамент** — номер площадью не менее 40 м<sup>2</sup>, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной или столовой, спальни), имеющий кухонное оборудование;

♦ **люкс** — номер площадью не менее 35 м<sup>2</sup>, состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни); рассчитан на проживание одного-двух человек;

♦ **студия** — однокомнатный номер площадью не менее 25 м<sup>2</sup>, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной, столовой или кабинета; рассчитан на проживание одного-двух человек;

♦ **номер первой категории** — номер, состоящий из одной жилой комнаты не менее 12 м<sup>2</sup>, с одной-двумя кроватями, с полным санузлом (ванна или душ, умывальник, унитаз); рассчитан на проживание одного-двух человек;

♦ **номер второй категории** — номер, состоящий из одной жилой комнаты не менее 12 м<sup>2</sup>, с одной-двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз) либо одним полным санузлом в блоке из двух номеров; рассчитан на проживание одного-двух человек;

♦ **номер третьей категории** — номер, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с неполным санузлом (умывальник, унитаз) либо одним полным санузлом в блоке из двух номеров; рассчитан на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего:

а) 6 м<sup>2</sup> в здании круглогодичного функционирования;

б) 4,5 м<sup>2</sup> в зданиях сезонного функционирования;

♦ **номер четвертой категории** — номер, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, с умывальником; рассчитан на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего:

а) 6 м<sup>2</sup> в здании круглогодичного функционирования;

б) 4,5 м<sup>2</sup> в зданиях сезонного функционирования;

♦ **номер пятой категории** — номер, состоящий из одной жилой комнаты с количеством кроватей по числу проживающих, без умывальника (умывальник в коридоре); рассчитан на проживание нескольких человек, с площадью из расчета на одного проживающего:

а) 6 м<sup>2</sup> в здании круглогодичного функционирования;

б) 4,5 м<sup>2</sup> в зданиях сезонного функционирования.

### **Критерии оценивания**

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

### Практическое занятие № 3

#### Составление требований к внешнему виду и личным качествам сотрудников СПиР согласно международному стандарту

П.К. – 1.1-1.3

О.К. – 1-10

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

- Составлять таблицу стандартов внешнего вида сотрудников СПиР согласно международным и стандартам WorldSkills;
- Выделять главные профессиональные качества сотрудников СПиР;

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

- Требования, применяемые к внешнему виду сотрудников СПиР согласно международным требованиям и стандартам WorldSkills;
- Требования, применяемые к униформе и личной гигиене сотрудников СПиР и других контактных служб гостиницы согласно международным и стандартам WorldSkills;
- Какие личные характеристики должны быть присущи сотрудникам СПиР.

**Время выполнения: 2 часа**

#### Последовательность выполнения

Пользуясь полученной информацией и раздаточным материалом, составьте перечень стандартов внешнего вида для сотрудника службы приема, размещения и выписки гостей в соответствии с мировыми стандартами и требованиями к внешнему виду работника контактной службы гостиницы.

В работе необходимо указать конкретные требования к внешнему виду, униформе, личной гигиене

#### Задание 1.

Составьте стандарт внешнего вида для женщины- сотрудника службы приема и размещения

#### Задание 2.

Составьте стандарт внешнего вида для мужчины-сотрудника службы приема и размещения

#### Задание 3.

Составьте список личностных характеристик, которые должны быть свойственны сотруднику СПиР

#### Критерии оценивания

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

## Практическая работа № 4

### Организация рабочего места администратора службы приема и размещения (СПиР)

Результаты освоения ПК и ОК:

П.К. – 1.1-1.3

О.К – 1-10

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

- Представлять и схематично изображать рабочее место администратора СПиР согласно международным стандартам и стандартам WorldSkills;
- Пользоваться оборудованием и инструментами необходимыми администратору СПиР для работы;

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

- Требования, применяемые к рабочему месту администратора СПиР согласно международным стандартам и стандартам WorldSkills;
- Перечень оборудования, предназначенный для работы сотрудников СПиР согласно стандартам WorldSkills

Время выполнения: 2 часа

#### Последовательность выполнения

##### Задание 1.

Пользуясь примером из раздаточного материала, схематично изобразить рабочее место администратора СПиР (зарисовать в тетради для практических занятий).

##### Задание 2.

Перечислить, какие рабочие инструменты и оборудование необходимы администратору СПиР в процессе работы.

##### Задание 3.

Написать вывод по практической работе.

#### Критерии оценивания

- оценка «отлично» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме с соблюдением последовательности заданий, 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 заданий с использованием гостиничных сокращений»

ПК – 1.1-1.3

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, обозначающие тип номера размещения в отеле;
- Аббревиатуры, обозначающие тип питания в отеле.

Время выполнения: 2 часа

#### Последовательность выполнения

##### Задание 1.

##### *Расшифровать аббревиатуры*

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

##### Задание 2.

*Сопоставьте аббревиатуры, обозначающие тип размещения, с соответствующими расшифровками:*

- a) DBL
- b) DBL+EXB
- c) SNGL
- d) TRPL
- e) infant

- 1. Двухместный номер с большой двуспальной кроватью
- 2. Ребенок 0-2 года
- 3. Стандартная комната
- 4. Трехместный номер
- 5. Одноместный номер
- 6. Четырехместный номер
- 7. Двухместный номер с двумя отдельными кроватями
- 8. Размещение без питания

*2. Сопоставьте аббревиатуры, обозначающие тип питания, с соответствующими расшифровками:*

- a) BB
- b) AL
- c) FB
- d) HB

- 1. Только завтрак
- 2. Все включено
- 3. Полный пансион
- 4. Полупансион
- 5. Расширенный полупансион

**3. Сопоставьте аббревиатуры, обозначающие категорию номера, с соответствующими расшифровками.**

- a) Family Room
- b) Suite
- c) Superior
- d) 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.

**Задание 3.**

***Решить ситуационные задачи и записать с помощью аббревиатур***

- 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?

**ОТВЕТЫ**

**Задание 1.**

***Расшифровать аббревиатуры***

- 13. DBL двухместное размещение
- 14. SGL одноместное размещение
- 15. EXB дополнительная кровать
- 16. CH ребенок с 2 до 12 лет
- 17. BB только завтраки

18. FB полный пансион, завтрак, обед и ужин
19. FB+
20. Duplex двухэтажный номер
21. HB полупансион (завтрак и ужин)
22. De luxe номера повышенной комфортности
23. TRPL+1CHD трехместное+1ребенок
24. 3 ad+2 CHD 3-х местный номер + 2 ребенка от (2-6 лет)

## **Задание 2.**

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

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

9. Двухместный номер с большой двуспальной кроватью
10. Ребенок 0-2года
11. Стандартная комната
12. Трехместный номер
13. Одноместный номер
14. Четырехместный номер
15. Двухместный номер с двумя отдельными кроватями
16. Размещение без питания

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

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

1. Только завтрак
2. Все включено
3. Полный пансион
4. Полупансион
5. Расширенный полупансион

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

1. Family Room семейная комната
2. Suite номер повышенной комфортности
3. Superior комната большего размера, чем стандартная
4. Honeymoon Room номер для молодоженов

7. Номер для молодоженов, с большой кроватью KING SIZE и дополнительным презентом от отеля.
8. Номер с одной большой кроватью для семейной пары.
9. Комната большего размера, чем стандартная.
10. Номер повышенной комфортности, как правило - большая комната, имеющая зону для отдыха.
11. Семейный номер, в который можно поселить от 4 человек, с большой площадью (часто из нескольких комнат).
12. Большой номер с оргтехникой.

### **Задание 3.**

#### ***Решить ситуационные задачи.***

1. В гостиницу прибыла молодежная группа туристов, в количестве 20 человек. Какой тип размещения и питания, Вы предложите?
2. Семейная пара с ребенком, в возрасте 2-х лет хочет забронировать номер? Какой тип размещения и питания, Вы предложите?
3. На конференцию в гостиницу прибывает группа VIP персон, в количестве 10 человек. Какой тип размещения и питания, Вы предложите?
4. В гостиницу приезжает группа служащих на семинар, в количестве 40 человек. Размещение 1-2х местное, с видом на море. Какой тип питания можно предложить?
5. В отеле необходимо разместить футбольную команду, в количестве 55 человек. В каких номерах Вы можете разместить гостей? Какой тип питания предложите?
6. Семейная пара с двумя детьми, в возрасте 2-х и 10 лет хочет забронировать номер? Какой тип размещения и питания, Вы предложите?
7. В гостиницу приезжает группа школьников, в количестве 30 человек. Какой тип размещения и питания, Вы предложите?
8. Молодожены забронировали номер с видом на пляж. Какой тип размещения и питания, Вы предложите?
9. В отель заезжает группа из 45 иностранных туристов, разного возраста (21-56 лет). Размещение с видом на горы. Питание – все включено.
10. В гостиницу приезжают люди находящиеся в командировке (6 человек). Какой тип размещения и питания, Вы предложите?

### **Критерии оценивания**

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



## Практическое занятие № 6

### Процедура бронирования по телефону с применением стандартов «WorldSkills»

ПК 1.1-1.3

ОК 1-10

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

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

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

- правила приема и ведения телефонных переговоров;
- стандарты отеля;
- телефонный этикет.

**Время выполнения:** 2 часа.

### Последовательность выполнения

#### Задание 1. Составить диалог между администратором и гостем

1. По телефону поступает заказ от гостя на бронирование одноместного номера определенной ценовой категории, однако на запрашиваемые даты одноместные номера нужной ценовой категории отсутствуют. Ваши действия.

2. Принять заказ по телефону на бронирование для семьи с тремя детьми (возраст 1,5 года; 4 года; 10 лет) (VIP-гости). При общении с гостями выясняется, что даты заезда могут быть изменены. Ваши действия.

3. В службу бронирования звонит потенциальный гость, который не может определиться с выбором отеля и категорией номера. Ваши действия.

Бронирование по телефону			
<i>Aspekt</i>	<i>Max</i>	<i>Aspekt of Sub Criterion</i>	<i>Mark Awarded</i>
1.	0.20	Доброе утро/день/вечер, название отеля, имя, чем могу помочь?	
2.	0.30	Уточняет имя гостя	
3.	0.30	Уточняет даты бронирования, категория, количество гостей, время заезда	
4.	0.30	Уточняет, есть будут ли у гостя особые пожелания	
5.	0.30	Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров	
6.	0.30	Предлагает вариант на интересующие даты	
7.	0.30	Уточняет необходимость включения в проживание пакетов питания (BB, HB, FB)	
8.	0.30	Называет общую стоимость проживания	
9.	0.30	Уточняет, хотят ли забронировать номер	
10.	0.30	Уточняет Ф.И.О. гостя, контактный телефон и адрес электронной почты	
11.	0.30	Дает понять гостю что его заметили, просит подождать	
12.	0.30	Информирует о стандартном времени заезда и правилах отмены бронирования	
13.	0.30	Уточняет, желает ли гость прогарантировать бронирование	
14.	0.30	Повторяет всю информацию, которая касается бронирования	

15.	0.20	Спрашивает, может ли он чем-нибудь помочь	
16.	0.20	Благодарит за звонок/выбор отеля и заканчивает разговор	
17.	0.30	Регистрирует запрос на трансфер	
18.	0.30	Распечатывает бронирование с корректно указанными данными	
19.	0.30	Администратор 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, 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 № 7

### Предоставление информации об отеле по телефону с применением стандартов «WorldSkills»

ПК 1.1-1.2

ОК 1-9

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

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

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

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

**Время выполнения:** 2 часа.

#### Задание 1. Составить диалог между администратором и гостем

1. Гостиница «Фортуна». Гости – семья из 3х человек (2 взрослых +1 ребенок) хотят забронировать номер.
2. Группа туристов (11 человек), хочет забронировать номера в гостинице «Ореанда».
3. Молодожены хотят отдохнуть у моря, бронируют номера в отеле «Аквамарин».
4. Для проведения конференции в гостинице «Империя» бронируют номера на 35 человек.
5. Пожилая семейная пара хочет забронировать места в гостинице Украина».
6. Группа иностранных туристов (7 человек) хочет забронировать номера на «Вилле Елена».
7. Семейная пара с двумя детьми хочет забронировать номер в гостинице «Эдем».
8. Для проведения семинара в гостинице «Александрия» хотят забронировать номера для 27 человек.
9. Молодая пара хочет забронировать номер на вилле «София».
10. Для 4 VIP персон бронируют номера в отеле «Radisson SPA Alushta»/
11. На отдых приезжает группа школьников (15 человек), бронируют места в отеле «Кичкин».
12. Две семьи без детей хотят забронировать номера в отеле «Пальмира Палас».

Информация об отеле	
<i>Aspekt of Sub Criterion</i>	<i>Mark Awarded</i>
Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?	
Уточняет имя	
Сообщает, где находится отель (включая адрес)	
Называет бесплатные и дополнительные услуги отеля	
Рассказывает о ценовой политике и категории номеров	
Рассказывает о возможностях для проведения конференций	
Спрашивает, не желает ли гость остановиться в отеле	
Спрашивает, может ли он еще чем-нибудь помочь	
Благодарит за звонок и заканчивает разговор	
Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз	
После выполнения модуля рабочее место приведено в порядок	

**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 № 8

### Предоставление туристической, культурной и исторической информации с применением стандартов «WorldSkills»

ПК 1.1-1.3

ОК 1-10

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

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

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

- стандарт приема и ведения телефонных переговоров;
- телефонный этикет.

**Время выполнения: 2 часа.**

Задание выполняется за стойкой. Студенты делятся на группы: один в роли гостя, другой в роли администратора.

1. Гость хочет узнать, что ему можно посмотреть в городе (гость увлекается историей).
2. Гость хочет узнать, возможно ли организовать экскурсию по городу Севастополю, какие экскурсионные объекты можно посетить.
3. Гости – семейная пара с детьми. Просят администратора порекомендовать интересные экскурсионные объекты для детей.
4. Гости – пожилая пара, просят организовать для них экскурсию, предпочтения: литературные и художественные музеи.
5. Гость хочет побольше узнать о городе ....., что вы можете порекомендовать посетить, где можно купить сувениры.
6. Гости – молодая супружеская пара, хотят прогуляться по паркам города и вкусно перекусить.
7. Гости хотят посетить храмы города, и как до них добраться.

#### Последовательность выполнения

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	

#### **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 № 9

### Решение ситуационных заданий при поселении гостей по стандартам «WorldSkills»

ПК 1.1-1.3

ОК 1-10

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

- проводить регистрацию индивидуальных гостей;
- оформлять документацию при размещении;
- информировать индивидуальных гостей о предоставляемых услугах в гостинице.

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

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

**Время выполнения:** 2 часа

### Последовательность выполнения

#### Беседа по вопросам.

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

#### Задание 1.

##### Приветствие гостя.

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

#### Задание 2.

##### Согласование условий размещения

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

#### Варианты заданий для обсуждения условий размещения

Гость/гости подходят к стойке приема.

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

Заселение гостя walk-in			
Aspekt	Max	Aspekt of Sub Criterion	Mark Awarded
1.		Доброе утро/день/вечер, название отеля, чем могу помочь?	
2.		Уточняет имя/узнает гостя	
3.		Уточняет у гостя запрос (категория номера, даты, питание, количество гостей)	

4.	Называет стоимость	
5.	Уточняет желает ли гость остановиться в отеле	
6.	Проверяет свободен ли номер и чистоту номера	
7.	Спрашивает паспорт	
8.	Спрашивает, может ли сделать копию паспорта	
9.	Вносит данные гостя в базу (форма бронирования)	
10.	Просит гостя заполнить форму и подписать	
11.	Делает копию необходимых данных паспорта (1,2 страницы для загранич. пасп. только 1)	
12.	Возвращает паспорт	
13.	Уточняет форму оплаты (гарантия проживания)	
14.	Проговаривает выдачу финансово-отчетных документов	
15.	Отдает гостю ключ	
16.	Информирует о месторасположении комнаты	
17.	Информирует о расписании завтрака и расположении ресторана	
18.	Информирует о других услугах отеля	
19.	Информирует о времени выезда	
20.	Сообщает гостю, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки (или номер ресепшн)	
21.	Спрашивает, нужна ли помощь с багажом	
22.	Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь	
23.	Желает хорошего дня/приятного проживания	
24.	Счет сформирован корректно	
25.	Копия счета остается у администратора	
26.	Обращался к гостю по имени не менее 2 раз	
27.	После выполнения модуля рабочее место приведено в порядок	

### Задание 3.

Заполнить документы на поселение гостя.

#### Критерии оценивания

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



## Практическое занятие № 10

### Управление конфликтными ситуациями в отеле с применением стандартов «WorldSkills»

ПК. – 1.1-1.3

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 качества обслуживания при приеме и выписке гостей
- стандарт поведения с трудными гостями.

**Время выполнения: 2 часа.**

#### Последовательность выполнения

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

*Ситуационная задача 1.*

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

Какие действия должен предпринять администратор СПиР.

*Ситуационная задача 2.*

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

*Ситуационная задача 3.*

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

*Ситуационная задача 4.*

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

**Задание 2.**

Самостоятельно разработать три конфликтные ситуации с гостями в отеле, записать в тетрадь и предложить пути решения конфликта.

Помощь гостю во время проживания (1)			
Аспект	Max	Аспект of Sub Criterion	Mark Awarded
1.	0.20	Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?	
2.	0.30	Уточняет имя гостя и номер комнаты (или узнает гостя)	
3.	0.30	Приносит извинения за предоставленные неудобства	
4.	0.30	Предпринимает верные действия в целях решения ситуации	
5.	0.30	Задаёт наводящие вопросы	
6.	0.30	Уточняет, каким способом гость будет оплачивать трансфер	
7.	0.30	Упоминает более одной культурной достопримечательности	
8.	0.30	Упоминает более одного ресторана	
9.	0.30	Отмечает расположение локаций, делает необходимые заметки	
10.	0.30	Рассказывает каким способом можно добраться (такси/общественный транспорт и т.д.)	
11.	0.20	Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь	
12.	0.20	Желает хорошего дня и т.п.	
13.	0.30	Обращался к гостю по имени не менее 3 раз	

<b>Экстраординарная</b>			
<i>Aspekt</i>	<i>Max</i>	<i>Aspekt of Sub Criterion</i>	<i>Mark Awarded</i>
1.	0.40	Внешний вид и форма соответствуют требованиям профессии	
2.	0.10	Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?	
3.	0.20	Уточняет имя и номер комнаты	
4.	0.30	Приносит извинения за предоставленные неудобства	
5.	0.30	Предпринимает верные действия для выхода из проблемной ситуации	
6.	0.10	Спрашивает, может ли он еще чем-нибудь помочь	
7.	0.10	Желает хорошего дня/вежливо заканчивает разговор	
8.	0.20	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз	

<b>Экстраординарная шумный гость</b>			
<i>Aspekt</i>	<i>Max</i>	<i>Aspekt of Sub Criterion</i>	<i>Mark Awarded</i>
1.	0.40	Внешний вид и форма соответствуют требованиям профессии	
2.	0.10	Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?	
3.	0.20	Уточняет имя и номер комнаты	
4.	0.30	Приносит извинения за предоставленные неудобства	
5.	0.30	Предпринимает верные действия для выхода из проблемной ситуации	
6.	0.10	Спрашивает, может ли он еще чем-нибудь помочь	
7.	0.10	Желает хорошего дня/вежливо заканчивает разговор	
8.	0.20	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз	

### **Критерии оценивания**

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

- оценка «хорошо» выставляется студенту (обучающемуся), если практическая работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях или отчете;

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

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

## Практическое занятие № 11

### Профессиональная автоматизированная программа «Shelter»: описание и назначение модуля Front Office

ПК 1.1-1.3

ОК 1-10

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

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

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

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

**Время выполнения: 2 часа.**

#### Последовательность выполнения

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

*Задание 2. Запустите программу Front Office.*

*Система разделена на отдельные вкладки, например: Reservation Form, Rates, Arrival Report, Housekeeping Report, Guest in House, Departure Report, Invoice Original, Guest Reg, Guest Card, Room service, Maintenance form, Lost&Found, Wake up call, Message, Mini-bar, Cashier notes, Cashier, Luggage Tag, Residence Card, Telf.List, Rec. Agenda, MEMO, Voucher.*

*Каждый модуль имеет строго функциональное назначение.*

Документ «Отель» является «автоматической системой управления» и представляет собой документ Office Excel с прописанными формулами (во избежание некорректной работы документа стирать формулы запрещается).

Данная база содержит в себе несколько вкладок:

#### **RESERVATION FORM:**

В данной вкладке производится бронирование номерного фонда.

Поля, выделенные желтой заливкой, заполняются администратором. Остальные ячейки заполняются согласно условиям задания (VIP, special requests, dietary concerns и т.д.). Для указания категории номера (строка 27 (далее стр.), пакета питания (стр. 32), метода оплаты (стр. 36) и скидки (стр. 42,43) используется «х» (икс) в английской раскладке.

#### **Информация о госте**

Информация о госте для заполнения в строках 9,11,17 заполняется администратором вручную. Используется язык, на котором проходит задание (обязательно всех бланков).

При корректном указании дат проживания в отеле в формате дд.мм.гг в строке 15, количество ночей вычисляется автоматически.

#### **Категории номеров**

Информация о категориях номеров, представленных в данном отеле для одноместного или двухместного проживания (не включая дополнительное спальное место), стоимости дополнительного спального места и тарифах изменяется автоматически при редактировании вкладки **Rates**.

#### **RATES**

При заполнении столбца **Rack Rates** тарифы со скидками в столбцах **Rates Corporate**, **Rates Travel Agent** и **Rates Tour operator** высчитываются автоматически по формуле, прописанной в каждой из ячеек с указанным тарифом, например: Rack Rates в ячейке D8 = 7700, соответственно Rates Corporate в ячейке E8 = 6695,65 со скидкой в 15%, прописанной формулой =D9/1,15 в этой же ячейке.

**ARRIVAL REPORT** Список на заезд.

При редактировании столбцов, **Room Type, Dietary, Adults** и **Child** (влияет только на пакет питания, если выбран), **Group/Company** и **Agency/Operator** (х (икс) в английской раскладке) меняется информация о тарифе в столбце **Rate Amount** (не является полной стоимостью за проживание!).

Аналогичная схема справедлива для вкладок **Guest in House** и **Departure**.

#### **HOUSEKEEPING REPORT**

Отчет службы горничных о статусах номеров.

#### **GUEST IN HOUSE**

Список проживающих в отеле гостей.

#### **DEPARTURE REPORT**

Список выезжающих из отеля гостей.

#### **INVOICE ORIGINAL**

Данная вкладка является бланком с прописанными формулами для выставления счета (в т.ч. информационного) гостю.

При заполнении бланка номер комнаты выбирается из выпадающего списка, кнопка которого появляется при выделении ячейки G5. Имя гостя, проживающего в этом номере, определяется автоматически при выборе номера комнаты из выпадающего списка. Заполнение столбца **Item** осуществляется с помощью значений выпадающих списков.

При выделении ячейки, на которую указывают стрелки (D11, D12, C14-C18) появляется кнопка выпадающего списка. При нажатии на эту кнопку предоставляется возможность выбора значений соответствующих позиций (**Accommodation, Package, Mini-bar**). Например, при выделении ячеек C14, C15, C16, C17, C18 на каждой из перечисленных ячеек появляется кнопка выпадающего списка – меню мини-бара.

Выбор позиции из выпадающего списка определяет цену этой позиции в столбце **Unit price**.

При корректном заполнении столбцов **Item, Unit price** и **Quantity** автоматически высчитывается стоимость данной позиции (строки в столбце G).

Общая сумма к оплате отражена в объединенной ячейке G23,24,25

#### **INVOICE EXTRA**

Данный бланк является копией вкладки **Invoice original** и необходим при разделении счета для гостя.

#### **ПРОЧИЕ ФОРМЫ**

В данном документе содержатся бланки форм, необходимых для выполнения задания:

**Guest Reg, Guest Card, Room service, Maintenance form, Lost&Found, Wake up call, Message, Mini-bar, Cashier notes, Cashier, Luggage Tag, Residence Card, Telf.List, Rec. Agenda, MEMO, Voucher.**

#### **Критерии оценивания**

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

## Практическое занятие № 12

### Заселение гостя по брони, заполнение профайла гостя в АСУ «Shelter»

ПК 1.1-1.3

ОК 1-10

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

- составлять и обрабатывать необходимую документацию в программе Front Office/

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

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

**Время выполнения: 2 часа.**

### Последовательность выполнения

1. Гость хочет забронировать одноместный номер с джакузи и видом на парк (на пять суток с текущей даты).
2. Гость хотел бы забронировать номер для своего коллеги на следующую неделю (на три дня с текущей даты).
3. Семья (трое взрослых и один ребенок трех лет) хотят забронировать номер с кухней, на неделю (с текущей даты).

#### **Ситуация 1.**

Секретарь компании звонит в гостиницу с просьбой забронировать два номера люкс с ванной, душем и полупансионом для участников конференции, проводимой в городе. Она интересуется, есть ли в гостинице прачечная, химчистка, парикмахерская. Гости хотят воспользоваться бассейном гостиницы. Фирма оплатит счёт и может выслать залог в случае необходимости. Расскажите всё о расценках, услугах гостиницы, о залоге. Попросите подтвердить бронирование факсом.

#### **Ситуация 2.**

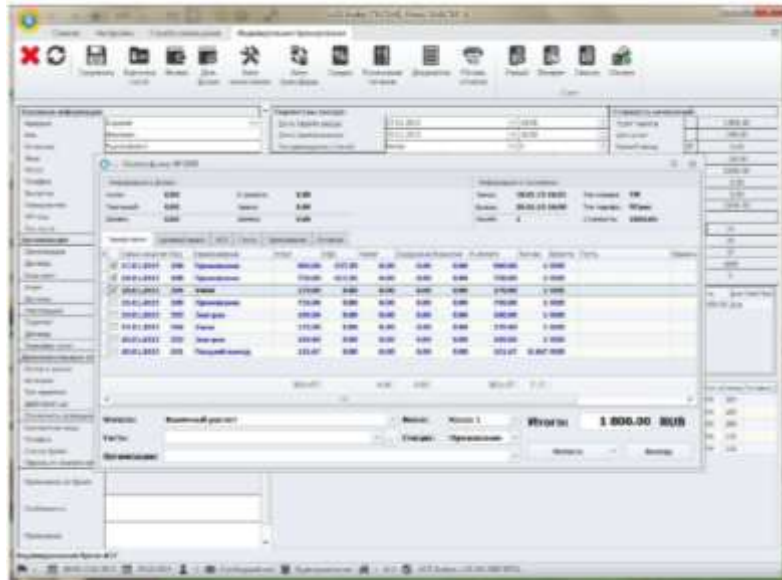
Гость звонит в гостиницу и просит забронировать двухместный номер для себя и жены на пять дней. Они хотят узнать о услугах гостиницы и удобствах в номерах. Дело в том, что жена в инвалидной коляске и надеется, что есть удобства для людей с ограниченными возможностями. Их также интересует программа досуга в гостинице. Дайте полную информацию о гостинице, расценках и условиях бронирования.

#### **Ситуация 3.**

Гость приезжает в гостиницу. Ему нужен одноместный номер с душем и полным пансионом на три дня. Он не бронировал номер заранее. Гость интересуется услугами гостиницы и удобствами номеров. Кроме того, гость хочет осмотреть достопримечательности города. Гостиница может предоставить гостю номер. Сообщите подробную информацию о гостинице. Расскажите о расценках и примите гостя.

#### **Ситуация 4.**

Гость приезжает в гостиницу ночью. Он забронировал одноместный номер на пять дней заранее, но так как он прибыл после 18 часов, в номер заселили другого гостя. И теперь ему могут предложить двухместный номер на четыре дня. Гость интересуется удобствами номера, его стоимостью. Его всё устраивает, и он соглашается заселиться в номер. Поселите гостя, соблюдая все формальности.



Заселение гостя			
Аспект	Max	Аспект of Sub Criterion	Mark Awarded
	0.40	Внешний вид и форма соответствуют требованиям профессии	
	0.10	Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?	
	0.30	Просит предоставить паспорт	
	0.30	Просит предоставить ваучер	
	0.30	Подтверждает детали бронирования	
	0.30	Проверяет свободен ли номер и чистоту номера	
	0.30	Просит гостя заполнить форму и подписать	
	0.20	Спрашивает, может ли сделать копию паспорта	
	0.30	Делает копию необходимых данных паспорта (1,2 страницы для загран. пасп. только 1)	
	0.30	Возвращает паспорт	
	0.20	Уточняет у гостя, будет ли гарантировать доп. расходы	
	0.30	Отдает гостю ключ	
	0.30	Информирует о месторасположении комнаты	
	0.30	Информирует о расписании завтрака и расположении ресторана	
	0.20	Информирует о других услугах отеля	
	0.20	Сообщает гостю, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки (или номер ресепшн)	
	0.10	Спрашивает, нужна ли помощь с багажом	
	0.10	Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь	
	0.30	Желает хорошего дня/приятного проживания	
	0.30	Обращался к гостю по имени не менее 3 раз	

## Практическое занятие № 13

### Заселение гостя от стойки, заполнение регистрационных документов

ПК 1.1-1.3

ОК 1-10

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

- составлять и обрабатывать необходимую документацию в программе Front Office/

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

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

**Время выполнения: 2 часа.**

#### Последовательность выполнения

Задание 1.

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

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


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

Используйте кнопку быстрого резервирования.

- В карточке резервирования заполните поля Имя и Гость.
- С помощью кнопки задайте только лишь дату заезда и выезда
- Нажмите кнопку ОК.
- Обратите внимание созданное неразмещенное резервирование появится не в виде ленточки на Плане комнат, а только отобразится в информационной панели Плана в графе не размещено в виде числа. А так же информацию о неразмещенном резервировании данного гостя можно увидеть в Таблице резервирований (обязательно посмотрите).

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

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

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

Пример *Анкеты* представлен на рисунке ниже.

А АНКЕТА форма N 5

ИП Петров Юрий Константинович (АпартОтель)  
наименование гостиницы, санатория, дома отдыха и пр.

г. Москва, пр-т Балаклавский, 26  
адрес (регион, район, город, населенный пункт)

комн. 06

1. Фамилия АНДРЕЕВ

2. Имя АНДРЕЙ

3. Отчество (при наличии) АНДРЕЕВИЧ

4. Дата рождения " 20 " АВГУСТА 1970 г. 5. Пол МУЖ.

6. Место рождения: страна РОССИЯ  
регион \_\_\_\_\_  
район \_\_\_\_\_  
город ТАМБОВ  
населенный пункт \_\_\_\_\_







7. Гражданство КАЗАХСТАН

8. Документ, удостоверяющий личность: вид ПАСПОРТ  
серия 9701 номер 342084 выдан " 31 " ДЕКАБРЯ 1988 г.  
орган, выдавший документ СЕВЕРО-ЗАПАДНЫМ РОВД Г МОСКВЫ  
код 750-002

9. Место жительства: страна РОССИЯ  
регион \_\_\_\_\_  
район \_\_\_\_\_  
город САНКТ-ПЕТЕРБУРГ  
населенный пункт \_\_\_\_\_  
ул. ПР.ЛЕНИНА, дом 24 корп. 2 кв. 218

10. Прибыл " 21 " ИЮЛЯ 2015 г. Выбыл " 24 " ИЮЛЯ 2015 г.

11. Зарегистрирован " 21 " ИЮЛЯ 2015 г. Подпись \_\_\_\_\_

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

Поселение гостя.

Бронь.ИД: ?/? Фамилия: ? Стоимость начислений:

Заявд: 23 МАЙ 2007, СР	Дата: ?	Услуг пакета: 0.00
Выезд: 24 МАЙ 2007, ЧТ	Гость: ?	Допол. услуг: 0.00
Тип номера:	Баланс: 0.00	Итого: 0.00
Мл. баланс: 0.00		

Организация: \_\_\_\_\_ Агент: \_\_\_\_\_ Группа: \_\_\_\_\_ Трансфер услуг: \_\_\_\_\_

Дата заезда: 23.05.2007 23:59 Дата выезда: 24.05.2007 12:00 Всп. Дети: Млад. Размещение Кол-во: 1 Доплата: \_\_\_\_\_ Тип номера: \_\_\_\_\_ Номер: \_\_\_\_\_

Ночей: 1 Всего гостей: 1 Тип тарифа: \_\_\_\_\_



Мастер гостя и сопровождающие лица:

Гость, ФИО	Тип	Размещение	Страна	Ночей	Примечание

Оплата: 910 Кредит-лимит: \_\_\_\_\_ Валюта: \_\_\_\_\_ Текущий курс: \_\_\_\_\_ Служба рынка: \_\_\_\_\_ Источник: \_\_\_\_\_ Цвет: \_\_\_\_\_

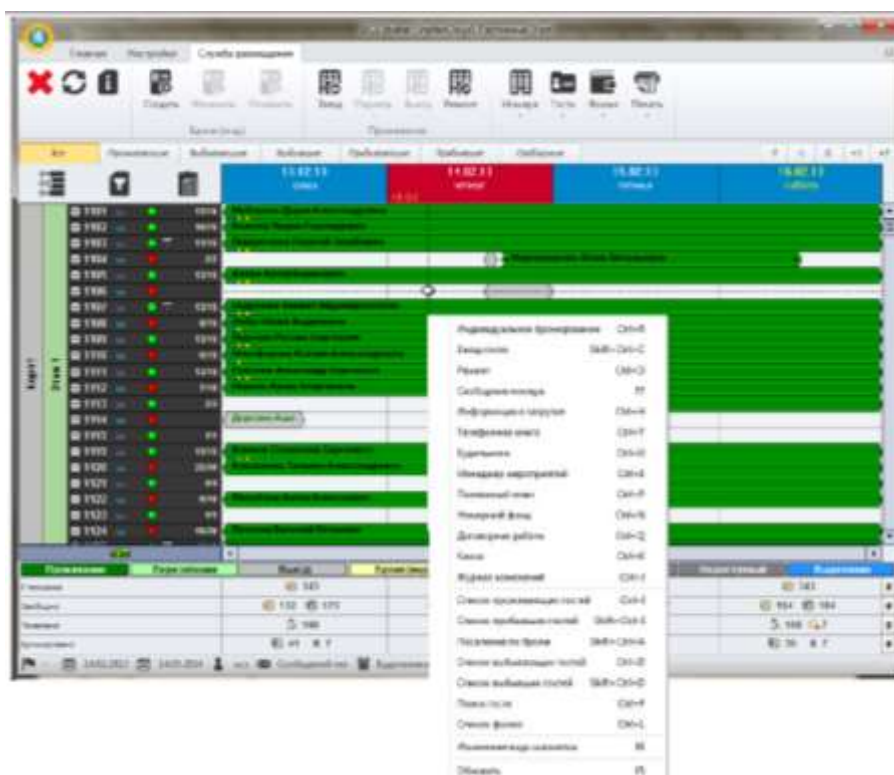
Примечание: \_\_\_\_\_

Особенности: \_\_\_\_\_

я *Приходный кассовый*  *ордер*  *Выбрав соответствующую ячейку шахматки, можно нажать*



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



Регистрационная карта клиента	
Основные параметры   Дополнительные параметры   Статистика	
<b>ФИО</b>	
Фамилия	Лошкарев
Имя	Андрей
Отчество	
Пол	мужской
Гражданство	РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
<b>РОЖДЕНИЕ</b>	
Дата	17.10.1979
Государство	РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
Область	МОСКОВСКАЯ ОБЛ.
Город	г. Коломна
Район	
Населенный пункт	
<b>АДРЕС МЕСТА ЖИТЕЛЬСТВА</b>	
Государство	РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
Область	
Город	
Район	
Населенный пункт	
Улица	
Дом	
Корпус	
Квартира	
<b>ДОКУМЕНТ</b>	
Вид документа	ПАСПОРТ РФ
Серия	4562
Номер	569871
Дата выдачи	
Кем выдан	
<div>  История гостя         </div> <div> <div>Сохранить</div> <div>Выход</div> </div>	

## Практическая работа № 14

### Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя АСУ «Shelter»

ПК 1.1-1.3

ОК 1-10

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

- составлять и обрабатывать необходимую документацию в программе Front Office/

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

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

**Время выполнения:** 2 часа

Информация о госте

Дата заезда: 31.03.2007 Дата выезда: 03.04.2007 Номер: 202

Номер, тип номера: 202, Двухместный номер

Страна: РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

Цель приезда:

Размещение: НОМЕР Категория: ВЗРОСЛЫЙ

Гость: Страна: RU

Вид документа: Серия: Номер: Дата выдачи:

Кем выдан:

Пол: МУЖСКОЙ Цель приезда: УР: код:

Пояснение: командировочное удостоверение, в/участие: ?

Платежи, доп. услуги: ?

Сохранить Выход

#### Последовательность выполнения

##### Задание 1.

Запустите программу. Введите имя пользователя dmin пароль....

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

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

**Документ, подтверждающий личность Паспорт**

**Серия 3637**

**№ 153850**

**Выдан 15.02.2004**

**Кем УВД г. Москвы**

**Д/м рождения Без изменений**

**Почтовый индекс 117337**

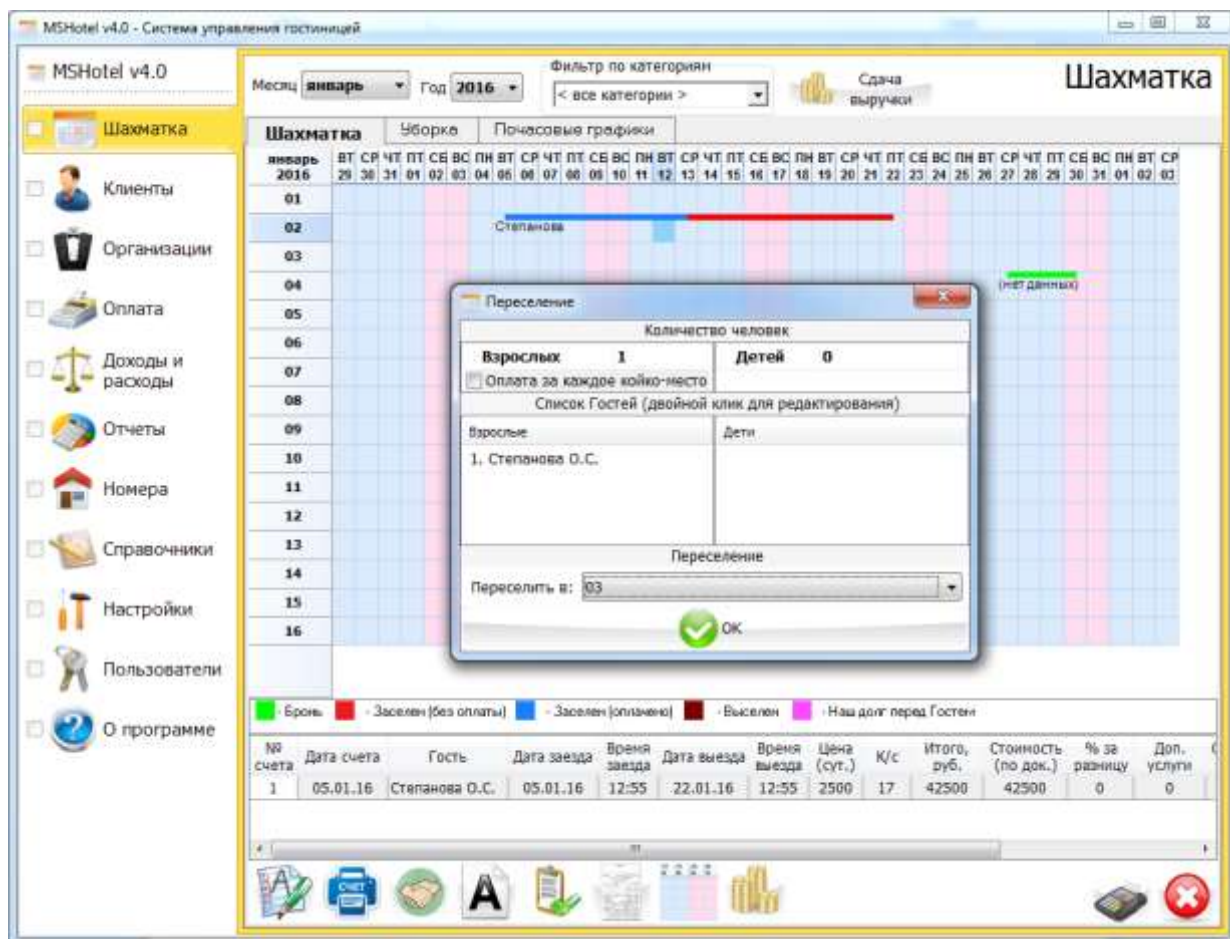
**Адрес Ул. Лермонтова, 17-45**

**Тел. 339-57-42**

**e-mail maria@mail.ru**

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

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



### 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

### Решение ситуаций при приеме, хранении багажа и ценных вещей гостя

ПК 1.1-1.3

ОК 1-10

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

- информировать гостей о дополнительных услугах в гостинице;
- .

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

- основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей
- правила оформления счетов за хранение багажа, ценных вещей гостя.

**Время выполнения:** 2 часа

### Последовательность выполнения

1. Гость подходит к стойке, он заселился вчера. Хочет оставить на хранение деньги, в номере сейф не работает. Действия администратора?
2. Спрашивает о возможности хранения рулона 2,5 м длиной. Действия администратора?
3. Гость обратился на стойку с просьбой о хранении антикварной скрипки XVII века. Действия администратора?
4. Гость подходит к стойке, он заселился вчера. Хочет оставить на хранение оригинальное кольцо в футляре. Действия администратора?
5. Гость обратился на стойку с просьбой о хранении охотничьего ружья. Действия администратора?
6. Гость обратился на стойку с просьбой оставить на хранение ящик с пиротехническими изделиями. Действия администратора?
7. Гость обратился на стойку с просьбой оставить на хранение коробку с аэрозольными баллончиками. Действия администратора?
8. На стойку обратились знакомые гостя, проживающего в отеле, с просьбой передать ему спортивную сумку, с неизвестным содержимым. Из сумки слышен звук тикающего механизма. Действия администратора?

Помощь гостю во время проживания (2)			
<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	Выдает багажную бирку	
8.	0.30	Обращался к гостю по имени не менее 2 раз	

## Практическое занятие № 16

### Продвижение дополнительных услуг отеля

ПК 1.1-1.3

ОК 1-10

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

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

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

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

**Время выполнения:** 2 часа

#### Задание

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

#### Выполнение работы

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

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

Предоставление информации о достопримечательностях	
Аспект	Аспект of Sub Criterion
1.	Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?
2.	Спрашивает имя
3.	Уточняет у гостя запрос/детали (задает наводящие вопросы)
4.	Администратор упоминает больше одного парка
5.	Администратор упоминает больше одного музея
6.	Администратор упоминает больше одного памятника
7.	Отмечает расположение мест/ресторанов на карте/делает необходимые заметки
8.	Рассказывает каким способом можно добраться (такси/общественный транспорт и т.д.)
9.	Информирует гостя о стоимости трансфера
10.	Узнает, каким способом будет оплачивать гость
11.	Получает денежные средства (карта, пин-код)
12.	Проговаривает выдачу финансово-отчетных документов (с корректными данными)
13.	Спрашивает, может ли еще чем-нибудь помочь

14.	Желает хорошего дня заканчивает разговор
15.	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз
16.	Счет сформирован корректно
17.	После выполнения модуля рабочее место приведено в порядок

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

## Практическое занятие № 17

### Алгоритм выполнения услуги трансфер по заданным условиям

ПК 1.1-1.3

ОК 1-10

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

- Общаться с гостями на иностранных языках;
- информировать гостей о видах услуг в отеле.

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

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

**Время выполнения: 2 часа.**

### Последовательность выполнения

#### Задание

Перед началом смены 17 декабря администратор ознакомился со списком заезда (см. ниже), в котором записано, что некоторых гостей необходимо встретить. Разработайте технологию предоставления услуги «Трансфер» на примере конкретного гостя из списка заезда на 17.12....

#### Список заезда на 17.12....

Заявка №	Страна	ФИО/ к-во человек	Принимающая организация	Заезд	Выезд	Тип номера	Дополнительные сведения
17	РФ	Плутов 2	Аврора	17.12...	19.12...	Suites	Свадебный пакет Трансфер Московск. вокзал, поезд № 32, вагон 5
18	ФРГ	10	Лицей Трэвел	17.12...	22.12...	10 - STS	Трансфер Пулково Рейс № 1678
19	США	Smith 4	Нева	17.12	21.12	1- STD	Трансфер Пулково Рейс № 654
20	РФ	40	Лицей Трэвел	17.12	19.12	20 -STD	Трансфер Московский вокзал, поезд № 18, вагоны 2, 9
21	РФ	Инкогнито 1	Лицей Трэвел	18.12	20.12	Suites	VIP Трансфер Пулково Рейс № А112
22	Австрия	Zweig	Лицей Трэвел	19.12	20.12	P Suites (президентс кий)	regular guest Трансфер Пулково Рейс № ПЛ144

#### Ход выполнения работы

1. Определите и запишите последовательность действий сотрудников при выполнении услуги «Трансфер»;
2. Составьте стандартные фразы, которые должны быть сказаны встречающим при встрече гостя.
3. Составьте список заезда на 17.12... г. по образцу, приведенного в таблице.
4. Представьте технологию в аудитории.

**Оценка**

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



## Практическое занятие № 18

### Прием, регистрация и размещение индивидуальных гостей с применением стандартов «WorldSkills»

ПК 1.1-1.3

ОК 1-10

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

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

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

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

**Время выполнения:** 2 часа

#### **Беседа по вопросам.**

4. Алгоритм действий администратора при поселении индивидуального гостя – гражданина РФ.
5. Документы, которые заполняют при поселении гостей, правила заполнения.
6. Стандарты работы администратора/портье при приеме гостей.

#### **Задание 1.**

##### **Приветствие гостя.**

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

#### **Задание 2.**

##### **Согласование условий размещения**

Задание выполняют все студенты последовательно, находясь за стойкой. Один студент – администратор, другой – гость.

##### **Предложить и оформить варианты размещения для гостей:**

Гость/гости подходят к стойке приема

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

<b>Заселение гостя</b>	
<b>Aspekt</b>	<b>Aspekt of Sub Criterion</b>
1.	Внешний вид и форма соответствуют требованиям профессии
2.	Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?
3.	Просит предоставить паспорт
4.	Просит предоставить ваучер
5.	Подтверждает детали бронирования
6.	Проверяет свободен ли номер и чистоту номера
7.	Просит гостя заполнить форму и подписать
8.	Спрашивает, может ли сделать копию паспорта
9.	Делает копию необходимых данных паспорта (1,2 страницы для загран. пасп. только 1)
10.	Возвращает паспорт
11.	Уточняет у гостя, будет ли гарантировать доп. расходы
12.	Отдает гостю ключ
13.	Информирует о месторасположении комнаты
14.	Информирует о расписании завтрака и расположении ресторана
15.	Информирует о других услугах отеля
16.	Сообщает гостю, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки (или номер ресепшн)
17.	Спрашивает, нужна ли помощь с багажом
18.	Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь
19.	Желает хорошего дня/приятного проживания
20.	Обращался к гостю по имени не менее 3 раз

*Написать вывод по практической работе*

### **Критерии оценивания**

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

## Практическое занятие № 19

### Прием, регистрация и размещение групп, корпоративных гостей

ПК 1.1-1.3

ОК 1-10

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

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

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

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

**Время выполнения: 2 часа.**

### Последовательность выполнения

#### Задание 1.

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

#### Размещение группы

Заявка № \_\_\_\_\_

Принимающая организация \_\_\_\_\_

Наименование группы/ФИО сопровождающего \_\_\_\_\_

Оплата \_\_\_\_\_

(наличный/безналичный расчет, счет №)

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

#### Задание 2.

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

### 3. Решение ситуационных задач.

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

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

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

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

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

#### **Задание 4.**

Написать вывод по практической работе

#### **Критерии оценивания**

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

**Практическое занятие № 20**  
**Прием, регистрации и размещение VIP гостей**

ПК 1.1-1.3

ОК 1-10

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

- стандарты регистрации, размещение VIP гостей;
- информировать гостей о предоставляемых услугах в гостинице;

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

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

**Время выполнения: 2 часа.**

**Последовательность выполнения**

**Задание 1.**

Примите решение по следующим ситуационным задачам по размещению и обслуживанию гостей во время их проживания:

**Ситуация 1**

Прибыл VIP-гость, постоянный клиент вашего отеля. Вы ищете в системе забронированный для него номер и не обнаруживаете его. Очевидно, что произошла какая-то ошибка. Но гость стоит у стойки в полной уверенности, что его сейчас проводят в забронированный для него номер. При этом свободного номера той категории, который обычно для него бронируют, нет. Ваши действия.

**Ситуация 2**

VIP-гость, который должен был сегодня вечером уехать поездом и имеет на руках железнодорожный билет, решил лететь самолетом утром следующего дня, но у него нет времени заниматься билетами. Ваши действия.

**Ситуация 3**

VIP-гостю, который проживает в вашем отеле с супругой, требуется автотранспорт на целый день. Кроме того он просит предоставить автотранспорт своей супруге для поездок по магазинам и осмотра достопримечательностей. Ваши действия

**Задание 2.**

1. Организовывая обслуживание VIP-персоны, укажите на что необходимо обращать внимание:

- a) на обслуживающий персонал;
- b) на кошелек гостя;
- c) На рецептуры и технологии приготовления различных блюд в ресторанах;
- d) На стандарты сервировки блюд;
- e) На манеры обращения с гостями;

2. Выберите гостей, относящихся к VIP-категории:

- a) Долго проживающие гости;
- b) Секретный агент;
- c) Гость-инкогнито;
- d) Стюардесса;

3. Укажите правила работы с гостями, имеющие статус «инкогнито»;

- а) Профайл гостя заполнять полностью;
- б) Обращать внимание на стандарты сервировки блюд;
- в) Не обращаться к данному гостю по имени;

### **Критерии оценивания**

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

**Регистрация и поселение иностранных гостей в гостиницах РФ**

ПК 1.1-1.3

ОК 1-10

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

- составлять и обрабатывать необходимую документацию в программе Front Office/

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

- правила работы в базе данных;
- стандарты качества обслуживания гостей;
- правила приема, регистрации и поселения иностранных гостей.

**Беседа по вопросам**

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

**Время выполнения: 2 часа**

**Последовательность выполнения**

**Задание 1.**

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

**Пояснения к работе**

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

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

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

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

**Выполнение работы**

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

<b>"А" (Въезд/Arrival)</b>	
Российская Федерация Республика Беларусь. Russian Federation Republic of Belarus	
Миграционная карта Migration Card	Серия/ Serial №
Фамилия/Surname (Family name)	
Имя/Given name(s)	
Отчество/Patronymic	
Дата рождения/Date of birth День/Day, Месяц/Month, Год/Year	
Пол/Sex Муж/Male <input type="checkbox"/> Жен/Female <input type="checkbox"/>	
Гражданство/Nationality	
Документ, удостоверяющий личность/Passport or other ID	
Номер визы/Visa number	
Цель визита (нужно подчеркнуть): Purpose of travel (to be underlined): Служебный/Official, Турист/Tourism, Коммерческий/Business, Учеба Education, Работа/Employment, Частный/Private, Транзит/Transit	
Сведения о принимающей стороне (наименование юридического лица, фамилия, имя, отчество) физического лица), местонахождение/Name of host person or company, locality:	
Срок пребывания/Duration of stay: С/From: До/To:	
Подпись/Signature:	
Служебные отметки/For official use only	
Въезд в Российскую Федерацию /Республику Беларусь/Date of arrival in the Russian Federation/Republic of Belarus	Выезд из Российской Федерации /Республики Беларусь/Date of departure from the Russian Federation/Republic of Belarus

<b>"Б" (Выезд/Departure)</b>	
Российская Федерация Республика Беларусь. Russian Federation Republic of Belarus	
Миграционная карта Migration Card	Серия/ Serial №
Фамилия/Surname (Family name)	
Имя/Given name(s)	
Отчество/Patronymic	
Дата рождения/Date of birth День/Day, Месяц/Month, Год/Year	
Пол/Sex Муж/Male <input type="checkbox"/> Жен/Female <input type="checkbox"/>	
Гражданство/Nationality	
Документ, удостоверяющий личность/Passport or other ID	
Номер визы/Visa number	
Цель визита (нужно подчеркнуть): Purpose of travel (to be underlined): Служебный/Official, Турист/Tourism, Коммерческий/Business, Учеба Education, Работа/Employment, Частный/Private, Транзит/Transit	
Сведения о принимающей стороне (наименование юридического лица, фамилия, имя, отчество) физического лица), местонахождение/Name of host person or company, locality:	
Срок пребывания/Duration of stay: С/From: 25.07.2007 До/To: 24.08.2007	
Подпись/Signature:	
Служебные отметки/For official use only	
Въезд в Российскую Федерацию /Республику Беларусь/Date of arrival in the Russian Federation/Republic of Belarus	Выезд из Российской Федерации /Республики Беларусь/Date of departure from the Russian Federation/Republic of Belarus

Линия разрыва

Заселение иностранного гражданина	
	Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?
	Просит предоставить паспорт
	Просит предоставить миграционную карту
	Подтверждает детали бронирования
	Проверяет свободен ли номер и чистоту номера
	Просит гостя заполнить форму и подписать
	Спрашивает, может ли сделать копию паспорта и карты
	Делает копию необходимых данных паспорта и миграционной карты (1 страница паспорта, виза, миграционная карта)
	Возвращает паспорт
	Возвращает миграционную карту
	Уточняет у гостя, будет ли гарантировать дополнительные расходы
	Узнает, каким способом будет гарантировать оплату гостю
	Получает денежные средства (карта, пин-код)
	Отдает гостю ключ
	Информирует о месторасположении комнаты
	Информирует о расписании завтрака и расположении ресторана
	Информирует о других услугах отеля
	Сообщает гостю, что стойка размещения доступна 24 часа в сутки (или номер ресепшн)
	Спрашивает, нужна ли помощь с багажом
	Предоставляет необходимую информацию
	Информирует гостя о трансфере
	Желает хорошего дня/приятного проживания
	Обращался к гостю по имени не менее 3 раз
	Регистрирует запрос на трансфер

Написать вывод по практической работе



## Практическая работа №22

### Особенности работы с гостями с учетом их категории

ПК 1.1-1.3

ОК 1-10

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

- составлять и обрабатывать необходимую документацию в программе Front Office/

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

- правила работы в базе данных;
- стандарты качества обслуживания гостей всех категорий;
- особенности обслуживания гостей с ограниченными физическими возможностями, с умственными ограничениями.

**Время выполнения: 2 часа**

#### Последовательность выполнения

##### Задание 1.

Перечислите основные запросы и потребности следующих категорий гостей:

1. Бизнесмены и командировочные;
2. Семьи;
3. Спортсмены;
4. Молодожены;
5. Студенты;
6. Гости с ограниченными физическими возможностями;

##### Задание 2.

1. Гости отеля - семья с двумя детьми (3 года и 10 лет) неожиданно получили предложение от родственников, которые живут в 150 км от города, где находится ваш отель. Гости в вашем городе первый раз и обращаются к вам за советом, как лучше добраться. Ваши действия?
2. В позднее время суток в гостиницу прибыл гость, с ограниченными физическими возможностями, с сопровождающими лицами, без гарантированной брони. Номер для этой категории гостей оказался занятым, желания искать более подходящий вариант для проживания нет, гость очень устал от перелета и задержки рейса. Ваши действия?
3. В гостиницу прибыла группа студентов в количестве 24 человек по брони. Так как группа прибыла с значительной задержкой, не все номера соответствовали заявленной категории, и не были подготовлены электронные ключи от нескольких номеров. Организаторы поездки забыли предусмотреть поздний ужин для группы и подачу автобуса для поездки группы по программе. Ваши действия?

##### Критерии оценивания:

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

## Практическая работа № 23

**Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений**  
ПК 1.1-1.3  
ОК 1-10

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

- составлять и обрабатывать необходимую документацию в программе Front Office/

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

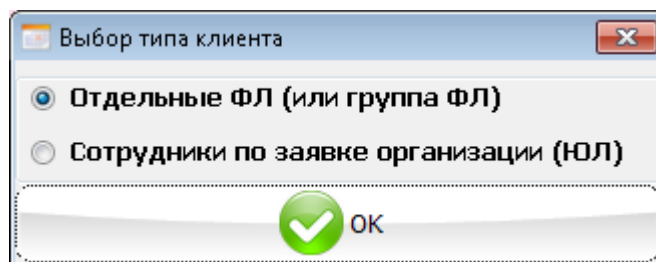
- правила работы в базе данных;
- стандарты качества обслуживания при бронировании;
- правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей.

**Время выполнения: 2 часа**

### Последовательность выполнения


#### Задание 1.

Далее программа предлагает выбрать тип клиента:



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

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

кнопки  и заполнения необходимых данных в панели справа.

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

#### Задание 2.

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

Наименование Волга-тур

**ИНН 145988200146**

**КПП 44396517003**

**Контактное лицо Глушко Сергей**

**Страна Россия**

**Почтовый индекс 459602**

**Город Нижневартовск**

**Адрес ул. Лермонтова д.45/2**

**оф 301**

**Телефон (369)258-69-21**

**Факс (369) 258-26-11**

**E-mail Volga\_tur@mail.ru**

**Критерии оценивания:**

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

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

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

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

## Практическая работа № 24

**Работа в АСУ «Shelter». Переселение гостя из номера. Подселение к гостю в номер**  
ПК 1.1-1.3  
ОК 1-10

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

- составлять и обрабатывать необходимую документацию в программе Front Office/

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

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

**Время выполнения: 2 часа**

### Последовательность выполнения

#### Задание 1.

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

Количество человек	
Взрослых	2
Детей	1

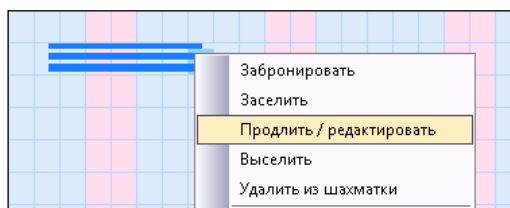
Список Гостей (двойной клик для редактирования)

Взрослые	Дети
1. Андреев А.А.	1. Андреев И.А.
2. Степанова О.С.	

Заезд		Выезд	
Дата заезда	13.08.2015	Дата выезда	22.08.2015
Время заезда	13:00	Время выезда	12:00

Стоимость проживания		Оплата	
Количество суток	9	Оплачено ранее	16500
Цена, руб.	2750	Способ оплаты	налич.
К оплате, руб.	24750	Дата оплаты	19.08.2015
Дополн., руб.	0	Сумма, руб.	8250

OK



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

Кроме собственно продления проживания, в данном окне можно редактировать данные. Например, если Вы непосредственно при заселении не успели заполнить паспортные данные Гостей, а только лишь отсканировали

их паспорта, то сразу после заселения самое время внести настоящие паспортные данные Гостей в базу (раздел «Клиенты»), а затем вместо абстрактных фамилий, выбранных при заселении, указать реальные. для переселения гостя необходимо выбрать соответствующую ячейку в шахматке, кликнуть правой кнопкой мыши и выбрать пункт «переселить», после чего выбрать из выпадающего списка №, в который переселяем.

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

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

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

### Критерии оценивания:

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

## Практическая работа №25

### Решение ситуаций по оказанию помощи гостю во время проживания

ПК 1.1-1.3

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

**Время выполнения: 2 часа**

### Последовательность выполнения

Задание выполняют все студенты последовательно, находясь за стойкой. Один студент – администратор, другой – гость.

1. У гостя отеля болит желудок, он просит у вас лекарство. Ваши действия?
2. Гость порезал палец. Как следует поступить в этой ситуации?
3. Господин ....звонит в отель и просит дать информацию о номере комнаты проживающего в гостинице гостя. Какой существует порядок на этот счет?
4. Гостю не понравился вид из окна его номера, и он просит переселить его в другой номер. Действия администратора.
5. Гость сообщает, что его номер ограблен. Действия администратора в данной ситуации?
6. Вы – администратор. Гость просит никого не пускать на этаж, пока у него будут гости. Ваши действия.
7. Вы – администратор. Гость жалуется, что во время посещения СПА-процедур из его шкафчика пропали вещи. Ваши действия.

Помощь гостю во время проживания			
Aspekt	Max	Aspekt of Sub Criterion	Mark Awarded
14.	0.20	Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?	
15.	0.30	Уточняет имя гостя и номер комнаты (или узнает гостя)	
16.	0.30	Приносит извинения за предоставленные неудобства	
17.	0.30	Предпринимает верные действия в целях решения ситуации	
18.	0.30	Задаёт наводящие вопросы	
19.	0.30	Уточняет, каким способом гость будет оплачивать трансфер	
20.	0.30	Упоминает более одной культурной достопримечательности	
21.	0.30	Упоминает более одного ресторана	
22.	0.30	Отмечает расположение локаций, делает необходимые заметки	
23.	0.30	Рассказывает каким способом можно добраться (такси/общественный транспорт и т.д.)	
24.	0.20	Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь	
25.	0.20	Желает хорошего дня и т.п.	
26.	0.30	Обращался к гостю по имени не менее 3 раз	

<b>Экстраординарная</b>			
<i>Aspekt</i>	<i>Max</i>	<i>Aspekt of Sub Criterion</i>	<i>Mark Awarded</i>
9.	0.40	Внешний вид и форма соответствуют требованиям профессии	
10.	0.10	Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?	
11.	0.20	Уточняет имя и номер комнаты	
12.	0.30	Приносит извинения за предоставленные неудобства	
13.	0.30	Предпринимает верные действия для выхода из проблемной ситуации	
14.	0.10	Спрашивает, может ли он еще чем-нибудь помочь	
15.	0.10	Желает хорошего дня/вежливо заканчивает разговор	
16.	0.20	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз	

### **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.

### Решение экстраординарных ситуаций с гостями в отеле

ПК 1.1-1.3

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

**Время выполнения: 2 часа**

#### Последовательность выполнения

*Составить три экстраординарные ситуации в отеле, записать пути их решения в тетрадь для практических работ.*

Экстраординарная ситуация (ключ)	
	Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?
	Уточняет имя гостя и номер комнаты (или узнает гостя)
	Приносит извинения за предоставленные неудобства
	Предпринимает верные действия для решения проблемной ситуации
	Спрашивает, может ли он чем-нибудь помочь
	Желает хорошего/вежливо заканчивает разговор
	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз

Помощь слабослышащему гостю	
	Внешний вид и форма соответствуют требованиям профессии
	Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?
	Спрашивает имя
	Рассказывает как добраться до необходимых локаций
	Отмечает расположение мест на карте
	Делает заметки касательно общественного транспорта
	Спрашивает, может ли он еще чем-нибудь помочь
	Желает хорошего дня заканчивает разговор
	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз

#### Критерии оценивания:

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

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

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

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

## Практическая работа № 27

### Решение ситуационных заданий при возникновении ЧС (угроза теракта, рейдерский захват)

ПК 1.1-1.3

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 качества обслуживания при приеме и выписке гостей
- стандарт поведения с трудными гостями.

**Время выполнения: 2 часа**

#### Последовательность выполнения

1. Гость подвергся ограблению неизвестным лицом у входа в отель
2. Неизвестный по телефону угрожает администратору, сообщает о заложенной бомбе
3. На стойку администратору поступил телефонный звонок от гостя, который утверждает, что с цокольного этажа через запасной выход проникает запах гари.

Опишите порядок действий администратора при настоящей угрозе.

Заполните формы при необходимости

#### Беседа по теме

#### Алгоритм действий при ЧС

ПОЛИТИКА БЕЗОПАСНОСТИ ОТЕЛЯ (Инструкции по поведению в чрезвычайных ситуациях)

##### ПОЖАР

Поднимите тревогу

- Нажмите тревожную кнопку
- Позвоните в пожарную часть по телефону 112 (01)
- Спасайте людей, чья жизнь в опасности, не подвергая себя риску
- Примите участие в тушении пожара, не подвергая себя риску
- Организуйте потоки эвакуируемых людей согласно

эвакуационным указателям

Будьте готовы к взаимодействию с пожарными службами

- Передайте ключи помещений различных служб
- Распечатайте списки гостей из системы бронирования
- ✓ Список проживающих гостей
- ✓ Список гостей на заезд
- ✓ Список гостей на выезд
- Блокируйте лифты

Внутренние уведомления

- Информировать сотрудников через дежурного менеджера
- Если возможно, отметьте гостей при эвакуации

По возможности не покидайте стойку

- Встретьте группу пожарной службы
- Пожарная служба прибудет через 10 минут
- Окажите помощь работникам пожарной службы
- Руководитель прибывшей группы пожарной службы возьмет на себя ответственность за тушение пожара
- Подготовьте к эвакуации деньги и важные документы

Место сбора - площадь перед отелем



## ВООРУЖЕННОЕ ОГРАБЛЕНИЕ

- Не сопротивляйтесь!
- Говорите спокойно. Запомните его / ее лицо
- Дайте ему / ей требуемые деньги
- Нажмите сигнал тревоги после того, как грабитель покинул отель
- Встречайте полицию у главного входа
- Заполните описание грабителя по форме (прилагается)
- Сообщите дежурному менеджеру
- При необходимости соберите антикризисную группу

## НАПАДЕНИЕ

- Нажмите кнопку вызова полиции 112 (02)
- Если на вас напали: кричите, сопротивляйтесь, бегите
- Если на кого-то напали
- ✓ Отвлеките внимание нападавшего
- ✓ Убедитесь, что жертва скрылась из виду
- ✓ Говорите спокойно и не провоцируйте нападающего
- Дальнейшие действия
- ✓ Помогите жертве сообщить о преступнике в полицию
- ✓ Используйте насилие только для сдерживания насилия
- ✓ (самооборона)
- ✓ Соберите кризисную группу, если это необходимо

## УГРОЗА ВЗРЫВА

- Говорите спокойно с человеком, который угрожает. Спросите:
- ✓ Когда взорвется бомба?
- ✓ Где бомба?
- ✓ Почему вы оставили бомбу?
- ✓ Кто стоит за угрозой взрыва?
- Притворитесь, что вы не можете услышать. Переспросите.
- Известите коллегу
- ✓ Позвоните в полицию по номеру 112 (02)
- Не отключайте вызов
- ✓ Связывайтесь по другому телефону, а трубку телефона, по

которому был совершен звонок, отложите, не отключая

- Дальнейшие действия
- ✓ Заполните контрольную форму угрозы взрыва (Лист описания – угроза взрыва) немедленно
- ✓ Вызовите дежурного менеджера
- ✓ Соберите антикризисную группу, если это необходимо

## ОГРАБЛЕНИЕ

- Когда преступник на месте преступления
- ✓ позвоните в полицию по номеру 112 (02)
- ✓ не впадайте в панику
- Когда преступник покинул место преступления
- ✓ Позвоните дежурному менеджеру
- Дальнейшие действия
- ✓ жертва = гость – помогите гостю составить заявление и
- ✓ поддержите его, на сколько это возможно
- ✓ жертва = отель – сообщите дежурному менеджеру и сообщите в полицию
- Заполните соответствующую форму (Лист описания – ограбление), если это уместно
- Составьте отчет по поводу инцидента и передайте дежурному менеджеру
- Сообщите в страховую компанию
- ✓ жертва = гость – помогите гостю составить заявление
- ✓ жертва = отель – сообщите дежурному менеджеру

## НЕСЧАСТНЫЙ СЛУЧАЙ

- позвоните в Скорую помощь по телефону 112 (03)
- Дыхательная и сердечная недостаточность\*
- ✓ Очистить дыхательные пути
- ✓ Сделайте искусственное дыхание рот в рот и массаж сердца

\*любые медицинские манипуляции только при наличии специальной подготовки

- Кровотечение
- ✓ Зажмите рану
- ✓ Приложите давящую повязку
- Шок
- ✓ Успокойте пострадавшего, если он находится в сознании;
- ✓ Укройте одеялом или дайте теплую одежду (даже летом человеку станет холодно);
- ✓ Уложите на спину и приподнимите ноги (если в сознании и нет травм головы, шеи и позвоночника);
- ✓ Дайте теплое сладкое питье;
- ✓ Следите за состоянием.
- Дальнейшие действия
- ✓ Позаботьтесь о любом имуществе гостя
- ✓ Соберите антикризисную группу, если это необходимо
- Сделайте отчет об инциденте и передайте дежурному менеджеру

## ЛИСТ ОПИСАНИЯ - ОГРАБЛЕНИЕ

- Убедитесь, что полиция поставлена в известность. Немедленно
- запишите все, что вы запомнили о человеке (нужное подчеркнуть).
- Пол (гендер)
- Мужчина                      Женщина
- Язык
- Русский    Английский    Другой: \_\_\_\_\_ Акцент: \_\_\_\_\_
- Рост
- Низкий (1.60 – 1.70 м) Средний (1.70 – 1.80 м) Высокий (более 1.80 м)
- Цвет кожи
- Бледная Слегка смуглая              Смуглая              Очень смуглая
- Румяный / краснолицый
- Цвет волос
- Блондинка Русский Коричневый Черный Рыжий Другой цвет
- Лысый Парик
- Другие особенности
- Форма лица: \_\_\_\_\_
- Глаза:
- Голубые Карие Зеленые Светлые Смешанный цвет Разные
- Нос:
- Прямой С горбинкой Курносый Другой \_\_\_\_\_
- Зубы
- Здоровые С дефектами (вкл. щербины) Торчащие
- Искусственные
- Строение:
- Тонкий Нормальный Тяжелый Атлетический
- Другие отличительные черты (например, шрамы, татуировки, борода, травмы,
- осанка): \_\_\_\_\_
- Одежда: \_\_\_\_\_
- Маска \_\_\_\_\_

- Возраст: \_\_\_\_\_
- Оружие: \_\_\_\_\_
- Путь отхода: \_\_\_\_\_

Ф.И.О. заполнившего лист описания: \_\_\_\_\_

• Запишите имена свидетелей и другие подробности на обратной стороне этой формы.

### ЛИСТ ОПИСАНИЯ – УГРОЗА ВЗРЫВА

Фиксируйте факты, как только представится возможность

Дата: \_\_\_\_\_ Время: \_\_\_\_\_

Ф.И.О. заполнившего лист описания: \_\_\_\_\_

- Проявлял ли звонивший знания об отеле? Yes No
- Телефон:
- Стационарный Мобильный Междугородний звонок Не определен
- Идентификация звонившего: Мужчина Женщина Мальчик
- Девочка
- Голос: Громкий, Тихий, Слабый, Глухой, Невнятный, Мягкий,
- Приятный, Пьяный Хриплый
- Речь:
- Быстрая Медленная Запутанная Искраженная Заикающаяся
- Шепелявая Образованная Нецензурная
- Язык: Русский Английский Другой \_\_\_\_\_
- Акцент \_\_\_\_\_ Диалект \_\_\_\_\_
- Эмоциональное состояние: Спокойный Возбужденный Сердитый
- Веселый
- Фоновый шум: шум уличного движения, музыка, голоса, звуки
- ресторана или другого публичного места

Другое / комментарии, размещаются ниже текста или на обратной стороне \_\_\_\_\_

### Критерии оценивания:

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

## Практическая работа № 28

### Работа с заявками на распределение номерного фонда по запросам гостей

ОК 1-10

ОК 1-10

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

- Составлять отчетную документацию, с помощью компьютерных технологий;
- Вести текущую документацию.

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

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

**Время выполнения: 2 часа**

#### Последовательность выполнения

Ознакомиться с запросом, категориями номеров, **Room Rack** (статус номерного фонда), заполнить таблицу, добавляя гостей и записывая номера комнат:

#### ЗАПРОС

Дежурный менеджер получил следующий запрос от компании «Аэрофлот» в 09.30 утра текущего дня и попросил вас распределить номерной фонд на заезд соответственно запросу.

«В связи с непредвиденной задержкой рейса в вашем городе, компания «Аэрофлот» просит Вас разместить экипаж команды на одну ночь, заезд сегодня в 14.00. Согласно нашему договору, экипаж должен быть размещен в одном отеле и следующим образом:

- 1 номер для капитана;
- 1 номер для второго пилота;
- 3 номера с отдельными кроватями для остальных членов экипажа (6 человек).

Вам предоставлены в виде таблицы список заезжающих гостей на сегодняшний день (Arrival List), описание категорий номеров, а также отчет о статусе номерного фонда (Room Rack) на 10:30 утра текущего дня.

Ваша задача – распределить номерной фонд, используя список заезда (Arrival list), добавляя в него гостей по необходимости.

Если вы решите кому-то повысить/понижить категорию номера или переселить в другой отель (sister hotel), вам необходимо будет написать служебную записку дежурному менеджеру, объясняя своё решение, и учитывая приоритеты при поселении:

- лиц с ограниченными физическими возможностями;
- постоянные гости;
- VIP-гости;
- корпоративные гости (предлагать равноценное размещение);
- TUI Voucher турагентство;
- гости с детьми.

**Standard (STD QZ) и (STD TW)**

21 м². Может разместить до 2 человек. Все стандартные комнаты имеют ванную комнату с душем. Комната оснащена двухместной кроватью (queen size 160 см) или двумя одноместными кроватями (twin).

**Standard Family (STD F)**

26 м². Может разместить до 3 человек. Все комнаты имеют ванную комнату с душем. Комната оснащена двухместной кроватью (queen size 160 см) для двух взрослых и диваном (70-180 см) для 1 ребенка до 13 лет.

**Superior (SUP KZ)**

30 м². Может разместить до 2 человек. Все комнаты имеют ванную комнату с душем. Комната оснащена двухместной кроватью (king size 180 см).

**Superior Family (SUP F)**

34 м². Может разместить до 4 человек. Все комнаты имеют ванную комнату с ванной и душем. Комната оснащена двухместной кроватью (queen size 160 см) для двух взрослых и диваном (140-180 см) для 2 детей до 13 лет.

**Junior Suite (JS)**

38 м². Может разместить до 3 человек. Все комнаты имеют ванную комнату с ванной и душем. Комната оснащена двухместной кроватью (king size 180 см) для двух взрослых и диваном (70-180 см) для 1 ребенка до 13 лет.

**Presidential Suite (PS)**

70 м². Может разместить до 4 человек. Номер имеет ванную комнату с джакузи и душем. Комната оснащена двухместной кроватью (king size 180 см) для двух взрослых и диваном (140-170 см) для 2 детей до 13 лет.

\*Дополнительные кровати в комнатах не предусмотрены

### Room Rack (статус номерного фонда)

Room nr.	Room Type	Room nr.	Room Type	Room nr.	Room Type
101	Std QZ	201	Std QZ	301	Std QZ
102	Std TW	202	Std TW	302	Std TW
103	Std TW	203	Std TW	303	Std TW
104	Std F	204*	Sup F	304*	Sup F
105	Std F	205*	Sup F	305*	Sup F
106	Std F	206*	Sup F	306*	Sup F
107	Std F	207*	Sup KZ	307	JS
108	Std F	208*	Sup KZ	308	JS
109	Std F	209*	Sup KZ	309	PS
110*	Sup TW	210*	Sup TW	310*	SupTW

\*Номера оснащены для гостей с ограниченными возможностями

Номер заселён:

Номер на выезде:

Номер свободен:

Номера 207, 208, 209 в наличии только на 1 ночь

Список заезжающих гостей (Arrival List)

Заполните таблицу, добавляя гостей и записывая номера комнат

Гость	Кол-во гостей	Кол-во ночей	Категория номера	Дополнительная информация	Номер комнаты	Заметки: upgrade/overbooking
Ms Fairfax	1	1	SUP KZ	VIP из компании Ableton (есть корпоративный договор)		
Ms. Fischer	1	1	STD QZ	Sony Company		
Mr. Wagner	1	1	STD QZ	Sony Company		
Mr. Keller	1	1	SUP KZ	Новый гость		
Ms. Rovati	2	2	STD TW	Новые гости		
Mr. Martin	2	2	STD QZ	TUI Voucher турагентство		
Mr. Carlton	2вз+2реб +1младен	2	SUP F	Новые гости		
Ms Benois	1	1	STD QZ	Постоянный гость		
Mr Campisi	2вз+1реб	1	STD F	Новые гости		
Mr Nilox	1	2	SUP KZ	Новые гости		
Mr. Gruber	2	2	SUP F	3 этаж /Постоянный гость/ инвалид колясочник		
Mr. Brown	2вз+1реб	3	STD F	НВ / новый гость		

**Критерии оценивания:**

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



## Практическая работа № 29

### Формирование отчетов по истекшему дню в программе АСУ «Shelter»

ПК 1.1-1.3

ОК 1-10

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

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

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

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

**Время выполнения: 2 часа.**

### Последовательность выполнения

#### Работа с кассой

В модуле осуществляются следующие функции:

- Заккрытие / открытие кассовых смен;
- Просмотр и печать отчетов;
- Работа со счетами: начисление оплат и услуг, печать чеков.

"Работа с кассой"

Панель операций.

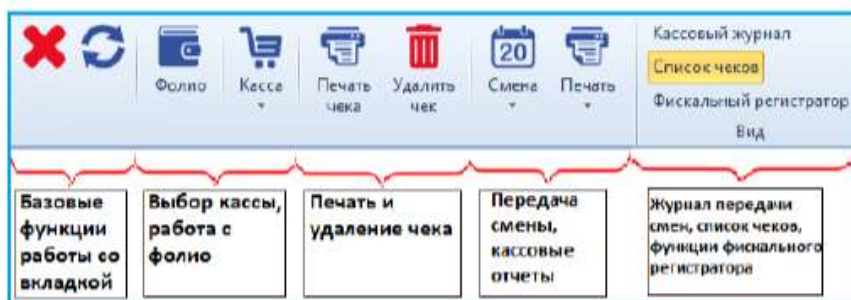


Рис. 451

#### Работа с кассой

Во вкладке "Работа с кассой" под панелью операций расположена строка состояния кассовой смены. В ней отображается номер и сумма текущей смены, количество пробитых чеков, дата и время открытия смены.

Текущая смена, №	Текущая сумма	Количество чеков	Начало смены
2	3250.00	13	10-06-2013 11:24

При открытии вкладки "Работа с кассой" автоматически в таблице, расположенной в нижней части окна отображается журнал передачи смен.



Рис. 453

В кассовом журнале отображаются вся информация о проведении фискальной и нефискальной передачи смены.

Касса	Смена	Закрыта	Начало	Окончание	Чеков	Сумма	Внесенная сумма	Инкассированная сумма
Кассовый журнал	228	<input checked="" type="checkbox"/>	19.01.2015 11:16	20.01.2015 09:41	25	146 448.00	0.00	0.00
Кассовый журнал	227	<input checked="" type="checkbox"/>	18.01.2015 11:13	19.01.2015 09:13	20	45 360.00	0.00	0.00
Кассовый журнал	226	<input checked="" type="checkbox"/>	17.01.2015 11:50	18.01.2015 09:24	9	25 173.00	0.00	0.00
Кассовый журнал	225	<input checked="" type="checkbox"/>	16.01.2015 12:58	17.01.2015 09:55	10	26 154.00	0.00	0.00
Кассовый журнал	224	<input checked="" type="checkbox"/>	15.01.2015 10:53	16.01.2015 09:08	3	4 400.00	0.00	0.00
Кассовый журнал	223	<input checked="" type="checkbox"/>	14.01.2015 09:57	15.01.2015 09:12	13	25 790.00	0.00	0.00

Рис. 454

При открытии вкладки "Список чеков" отображаются данные о проведенных операциях в текущую кассовую смену.



Рис. 455

В таблице отображаются все оплаты смены с указанием номера чека и фоллио, даты и суммы оплаты / возврата, сумму услуги и тип оплаты, поле примечания.

Для просмотра фоллио, на котором была произведена операция выделите в таблице



оплату и используйте кнопку


Номер чека	Фоллио	Смена	Дата	Сумма платежа	Сумма возврата	Сумма услуги	Тип оплаты	Примечание
10	1032	1	26.08.13 17:53	2 000.00	0.00	0.00	Наличный расчет	
9	1028	1	26.08.13 17:53	2 000.00	0.00	0.00	Наличный расчет	
8	1026	1	26.08.13 17:52	2 000.00	0.00	0.00	Наличный расчет	
7	1024	1	26.08.13 17:52	2 000.00	0.00	0.00	Наличный расчет	
6	1022	1	15.08.13 18:34	3 000.00	0.00	0.00	VISA	
5	1022	1	15.08.13 18:33	6 600.00	0.00	0.00	Наличный расчет	
4	1022	1	15.08.13 18:18	9 200.00	0.00	0.00	Наличный расчет	
3	1020	1	15.08.13 18:01	1 100.00	0.00	0.00	Наличный расчет	
2	1020	1	15.08.13 17:59	5 200.00	0.00	0.00	Наличный расчет	


Рис. 456

Если Вы воспользуетесь поиском смен, то будут отображаться найденные данные. Поиск кассовых смен и операций за выбранный период осуществляется с помощью фильтра

<input checked="" type="checkbox"/> Интервал дат	10.07.13	12.07.13
<input type="checkbox"/> Интервал смен	2	2

Рис. 457

Для поиска смен установите галочку у поля "Интервал смен", укажите номер и используйте кнопку 

Просмотр, печать и экспорт отчетов осуществляется с помощью кнопки 

Для просмотра отчетов смены не равной текущей сначала используйте поиск по интервалу смен или дат, затем нажмите на кнопку "Печать".

Во вкладке "Фискальный регистратор" отображаются операции, которые можно осуществлять с помощью фискального регистратора.

								Кассовый журнал Список чеков <b>Фискальный регистратор</b> Вид
		Фоллио	Касса	Печать чека	Удалить чек	Смена	Печать	

Рис. 458

Данные операции являются только фискальными.

Операции с наличными деньгами			
Валюта:	Внос денег в ящик	Инкассация денег из ящика	
Сумма:	Сумма:	Сумма:	
	Выполнить	Выполнить	
Отчет фискального регистратора за период			
		Полный	Краткий
Фискальные отчеты			
X-Report		Z-Report	
Дополнительная команда			
Команда:	Параметры:		
		Выполнить	
		Открыть денежный ящик	

Рис. 459

Применение кнопок X-Report и Z-Report

Фискальные отчеты	
X-Report	Z-Report

Рис. 460

*X-Report* - кнопка, предназначенная для вывода x-отчета из фискального регистратора;

*Z-Report* - кнопка, предназначенная для вывода z-отчета из фискального регистратора.

При использовании данной кнопки кассовая смена в ПО Shelter не закрывается.

<b>Фискальные отчеты</b>	<b>Shelter</b>	<b>Фискальный регистратор</b>
<i>X-Report</i>	Кассовая смена не закрывается	Кассовая смена не закрывается, выходит х-отчет
<i>Z-Report</i>	Кассовая смена не закрывается	Кассовая смена закрывается
<i>Фискальная передача смены</i>	Кассовая смена закрывается	Кассовая смена закрывается
<i>Нефискальная передача смены</i>	Кассовая смена закрывается	Кассовая смена не закрывается, выходит х-отчет

### **Критерии оценивания:**

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

## Практическая работа № 30

### Работа с договором на продажу гостиничных услуг

ПК 1.1-1.3

ОК 1-10

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

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

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

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

**Время выполнения: 2 часа**

**Последовательность выполнения**

#### Задание

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

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

Варианты заданий:

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

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

#### Выполнение работы:

1. Предмет контракта – определить, какие основные услуги будет предоставлять гостиница клиентам фирмы.
2. Понятия и определения – определить, какое количество человек считается группой, при каком количестве человек - индивидуальное обслуживание, состав заявки, состав подтверждения.
3. Обязательства сторон - описать ответственность за причинение ущерба гостем или предприятием.
4. Условия и документы бронирования – перечислить документы, которые должны отправить и представить стороны, определить сроки передачи документов.

5. Условия аннуляции и изменения заказанного бронирования.
6. Условия обслуживания – перечислить, какие дополнительные услуги будет оказывать гостиница клиентам фирмы.
7. Цены, условия установления наценок и предоставления скидок.
8. Условия расчетов.

### **Оформление работы**

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

# Договор на оказание услуг по приему и размещению клиентов в гостинице № \_\_\_\_\_

г. \_\_\_\_\_

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ г.

\_\_\_\_\_ в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, именуемый в дальнейшем «**Заказчик**», с одной стороны, и \_\_\_\_\_ в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, именуемый в дальнейшем «**Исполнитель**», с другой стороны, именуемые в дальнейшем «**Стороны**», заключили настоящий договор, в дальнейшем «Договор», о нижеследующем:

## 1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА

1.1. Исполнитель осуществляет прием и размещение клиентов Заказчика в гостинице «\_\_\_\_\_» на условиях, оговоренных настоящим договором, а Заказчик обязуется своевременно оплачивать счета Исполнителя.

## 2. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

2.1. Исполнитель оказывает услуги по настоящему Договору на основании письменной заявки Заказчика согласно временных тарифов на проживание в гостинице «\_\_\_\_\_» и Положению о предоставлении услуг гостиницы «\_\_\_\_\_».

2.2. Заказчик подает заявку на размещение с указанием количества человек, категории номеров и срока пребывания.

2.3. В случае получения заявки Заказчика за сутки или более до заезда, Заказчик дополнительно оплачивает «бронь» в размере \_\_\_\_\_ % от стоимости номера за первые сутки.

2.4. Исполнитель, при наличии свободных номеров, подтверждает заявку Заказчика и предоставляет услуги, согласно п.2.1.

2.5. Исполнитель вправе изменять тарифы на предоставляемые услуги в одностороннем порядке. Исполнитель своевременно извещает Заказчика об изменении тарифов на оказываемые услуги.

## 3. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

3.1. Исполнитель в течение \_\_\_\_\_ рабочих дней после выполнения каждой заявки Заказчика, по факту проживания направляет в адрес Заказчика акт выполненных работ (оказанных услуг), счет и счет-фактуру. Заказчик обязан в течение \_\_\_\_\_ рабочих дней подписать акт выполненных работ (оказанных услуг) и направить второй экземпляр акта Исполнителю или представить свои возражения.

3.2. Заказчик обязан оплатить счета Исполнителя в течение \_\_\_\_\_ рабочих дней с момента их получения.

3.3. В случае задержки оплаты счетов, Заказчик уплачивает пени в размере учетной ставки рефинансирования ЦБ от суммы просроченного платежа за каждый день просрочки.

## 4. ОБСТОЯТЕЛЬСТВА НЕПРЕОДОЛИМОЙ СИЛЫ

4.1. При частичном или полном невыполнении Сторонами своих обязательств по настоящему Договору, вызванном действием обстоятельств непреодолимой силы, Стороны освобождаются от ответственности.

## 5. РАССМОТРЕНИЕ СПОРОВ

5.1. Все споры и разногласия разрешаются путем переговоров. В случае, если Стороны не пришли к согласию, спорные вопросы разрешаются в Арбитражном суде г. \_\_\_\_\_.

## 6. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА

6.1. Настоящий договор вступает в силу со дня его подписания и действует до «\_\_\_» \_\_\_\_\_ года.

6.2. Срок действия договора может быть продлен на следующий календарный год, если ни одна из сторон не уведомит другую сторону о прекращении договора за \_\_\_\_\_ дней до даты его окончания.

## 7. ЮРИДИЧЕСКИЕ АДРЕСА И БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ СТОРОН

### Исполнитель

Юридический адрес: \_\_\_\_\_

Почтовый адрес: \_\_\_\_\_

Телефон/факс: \_\_\_\_\_

ИНН/КПП: \_\_\_\_\_

Расчетный счет: \_\_\_\_\_

Банк: \_\_\_\_\_

Корреспондентский счет: \_\_\_\_\_

БИК: \_\_\_\_\_

Подпись: \_\_\_\_\_

**Заказчик**

Юридический адрес: \_\_\_\_\_

Почтовый адрес: \_\_\_\_\_

Телефон/факс: \_\_\_\_\_

ИНН/КПП: \_\_\_\_\_

Расчетный счет: \_\_\_\_\_

Банк: \_\_\_\_\_

Корреспондентский счет: \_\_\_\_\_

БИК: \_\_\_\_\_

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 лабораторная работа выполнена в полном объеме без соблюдения последовательности заданий с допущением 1-2-х незначительных ошибок в заданиях или отчете;

- оценка выставляется студенту (обучающемуся), если «удовлетворительно» если лабораторная работа выполнена не в полном объеме (отсутствует выполнение 1-2-х заданий), с допущением ошибок при их выполнении;

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



## Практическая работа № 31

### Составление паспорта гостиничного предприятия 4\* - 5\*

ПК 1.1-1.3

ОК 1-10

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

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

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

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

**Время выполнения: 2 часа**

#### Последовательность выполнения

#### Порядок работы:

- 1) составить паспорта средств размещения категории 4\*/5/\* (на выбор);
- 2) свести данные из полученных паспортов гостиниц в общую таблицу, составить диаграммы.

#### Паспорт средства размещения 4\*/5\*

Название гостиницы	
<div style="border: 1px dashed black; width: 150px; height: 100px; margin: 0 auto; text-align: center; padding-top: 50px;">фото</div>	<div style="border: 1px dashed black; width: 150px; height: 100px; margin: 0 auto; text-align: center; padding-top: 50px;">фото</div>
<i>Категория</i>	<i>Категория</i>
<i>Местоположение (адрес)</i>	<i>Местоположение (адрес)</i>
<i>Контактная информация (сайт, телефон, факс)</i>	<i>Контактная информация (сайт, телефон, факс)</i>
<i>Номерной фонд</i>	<i>Номерной фонд</i>
<i>Дополнительные услуги</i>	<i>Дополнительные услуги</i>
<i>Стоимость размещения</i>	<i>Стоимость размещения</i>

*Сводные данные по мониторингу гостиничных услуг*

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

**Критерии оценивания:**

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

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

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

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены.

## Практическая работа № 32

### «Составление паспорта предприятия санаторно-курортного комплекса»

ПК 1.1-1.13

ОК 1-10

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен уметь:

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

В результате выполнения работы студент (обучающийся) должен знать:

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

**Время выполнения: 2 часа**

#### Последовательность выполнения

Задание 1.

#### Порядок работы:

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

#### *Паспорт санаторно-курортного комплекса*

Название гостиницы	
<div style="border: 1px dashed black; width: 150px; height: 100px; margin: 0 auto; text-align: center; padding-top: 50px;">фото</div>	<div style="border: 1px dashed black; width: 150px; height: 100px; margin: 0 auto; text-align: center; padding-top: 50px;">фото</div>
Категория	Категория
Местоположение (адрес)	Местоположение (адрес)
Контактная информация (сайт, телефон, факс)	Контактная информация (сайт, телефон, факс)
Номерной фонд	Номерной фонд
Стоимость размещения	Стоимость размещения
Дополнительные услуги	Дополнительные услуги
Медицинские услуги	Медицинские услуги

#### *Сводные данные по мониторингу гостиничных услуг*

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

### **Критерии оценивания:**

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

## Практическая работа № 33

### Решение ситуационных задач: «Разделение счета гостя на фоллио, внесение корректировки в счет гостя в АСУ «Shelter»

ПК 1.1-1.3

ОК 1-10

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

- Правила предоставления гостиничных услуг в РФ;

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

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

**Время выполнения: 2 часа**

#### Последовательность выполнения

##### Фоллио терминал

В модуле осуществляются следующие функции:

- Работа со счетами: начисление и трансфер услуг, принятие оплат, печать счетов;
- Счета-фактуры;
- Настройка фоллио;
- Печать отчетов.

"Фоллио терминал"

Панель операций

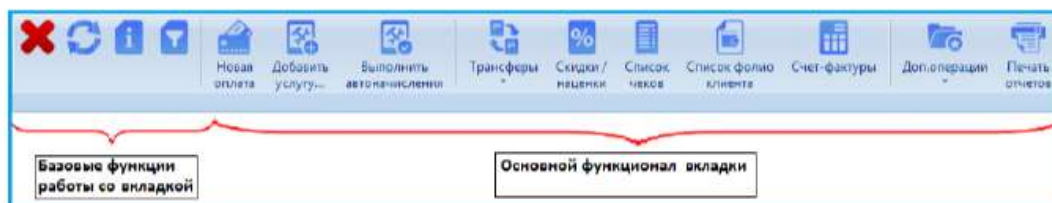


Рис. 386

##### Фоллио терминал

Фоллио-терминал - быстрый доступ к любому фоллио в программе.  
При нажатии кнопки [...] в поле «Фоллио» открывается список всех фоллио.



По умолчанию программа предлагает все простые фоллио поселения (открытые фоллио всех проживающих гостей).

Используя фильтр, представленный в левой части окна "Список фоллио", найдите необходимое фоллио и выберите его.

Программа откроет выбранное фоллио, где можно осуществлять все доступные операции с транзакциями, счетами и самим фоллио.

Окно "Фоллио-терминал" состоит из панели управления, данных о фоллио и секций начисления.

##### Данные о фоллио:

У поля "Фоллио" отображается порядковый номер открытого фоллио.

У поля «Фоллио гостя» отображается номер фоллио гостя, которое пользователь ПО создает вручную.

У поля "Фоллио группы" отображаются порядковый номер фоллио группы.

У поля "Фоллио организации" отображаются порядковый номер фоллио организации, если в карте бронирования указана организация.

С помощью нажатия на ФИО гостя откроется окно "Регистрационная карта клиента".  
С помощью нажатия на номер комнаты откроется окно "Индивидуальное бронирование".

Фolio:	7936	Касимова Мавзуна	ФИО гостя
Фolio гостя:	0	Баланс: 2540.00 (2540.00/2540.00)	Баланс фolio
Фolio группы:	7935	Номер: 210[Pluxe], 22.12.14 - 23.12.14, Ночей: 1	
Фolio организации:	0		
#0 Гость [2540.00]		Период проживания в отеле	

Рис. 388

Ниже данных о фolio представлены открытые секции начисления и транзакции.  
Услуги отображаются синим цветом.

#0 Питание [-420.00]														Считать	
Часть	Тип	Смена	Код	Наименование операции	ИТОГО	Услуг	Служб	Налог	Скорректир	Коррек	Валюта	Гость	Примечание	Скорректир	Дата
0	1	17.07.2013	303	Ужин	430.00	430.00	0.00	0.00	0.00		1 RUB	Гость		0.00	06.09.2013 14:38

Рис. 389

Оплаты отображаются зеленым цветом.

#0 Гость (200.00)														Считать	
Часть	Тип	Смена	Код	Наименование операции	ИТОГО	Услуг	Служб	Налог	Скорректир	Коррек	Валюта	Гость	Примечание	Скорректир	Дата
0	6	17.07.2013	910	Платежный расчет	200.00	0.00	200.00	0.00	0.00		1 RUB	Гость	PL1:1409	0.00	06.09.2013 13:42

Рис. 390

В правой части окна представлены все секции начисления.  
Секции созданы для визуального различия услуг на одном фolio.



Значения секций: 0 - Гость, 1 - Проживание, 2 - Питание, 3 - отложенные на трансфер, 4 - ожидаемые трансферы, 5 - свершенные трансферы.

Для начисления услуг доступны секции 0, 1, 2.

Секции 3, 4, 5 - созданы для трансфера услуг с одного фolio на другое. Услуги в секции попадают автоматически при указанной схеме трансфера. После выселения гостя услуги из секций 3, 4, 5 автоматически переносятся на фolio по типу трансфера.

Услуги и оплаты, расположенные на данных секциях недоступны для коррекций и возвратов.

## Задание 1.

**Ситуация 1.** Гость выезжает из гостиницы и хочет оплатить счёт. При проверке счёта он находит пункты, которые требуют уточнения. Объясните гостю все пункты счёта, спросите о методе оплаты и о впечатлении пребывания в гостинице. Выдайте гостю квитанцию и закончите диалог, соблюдая процедуру выписки гостя.

## Ситуация 2.

Гость собирается выехать из гостиницы и просит подготовить счёт. Он хочет проверить счёт и обнаруживает платежи, которые требуют уточнения. Объясните гостю все пункты счёта. Гость расплачивается кредитной картой, но у него недостаточно средств на ней. Предложите ему другой вариант оплаты. Продолжите диалог с гостем, используя набор необходимых фраз по теме, стараясь убедить гостя остановиться в гостинице следующий приезд в город.

## Критерии оценивания:

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

оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены

## Практическая работа № 34

### Оформление возврата за неиспользованные услуги

ПК 1.1-1.3

ОК 1-10

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

- Правила предоставления гостиничных услуг в РФ;

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

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

**Время выполнения: 2 часа**

#### Последовательность выполнения

##### Задание 1.

Перечислите причины, для безусловного возврата денежных сумм гостю.

- Отказ гостя от номера в течение часа с момента поселения (если он ничем не пользовался);
- Отъезд гостя, ранее предварительно оплаченного срока;
- При подселении в оплаченный номер второго человека;
- В случае перевода гостя из ранее оплаченного номера в номер другой категории (меньшей стоимости);
- При изменении вида оплаты с наличного на безналичный расчет;
- В особых случаях по согласованию с руководством.

##### Задание 2.

В период проживания в гостинице в номере отсутствовало горячее водоснабжение, не было достаточного количества полотенец, бани и сауны были закрыты, бассейн с подогревом не работал, аквапарк был доступен только одни сутки. Яковлева Т.А. написала заявление исполнителю о том, что с первого дня проживания услуги оказывались некачественно. позже в адрес гостиницы была направлена претензия с описанием всех недостатков и требованием вернуть деньги.

**Определить пути решения в данной ситуации**

(наименование гостиницы)

(адрес гостиницы)

Данные о заказчике:  
(ФИО полностью на чье имя бронь)  
Контактный телефон (tel.)  
Адрес электронной почты (e-mail):  
Документ:  
серия  
номер  
Номер заказа (брони)  
Дата заезда

### **ЗАЯВЛЕНИЕ возврате денежных средств**

«\_\_»\_\_\_\_\_20\_\_ г. я заключил договор на оказание гостиничных услуг.  
Прошу расторгнуть договор в связи (*указать причину*).

Возврат денежных средств прошу осуществить по банковским реквизитам:

ФИО получателя платежа (полностью):

Банковские реквизиты:

Расчетный счет (номер карты)

Лицевой счет

Наименование банка

Корреспондентский счет

БИК

Приложение:

- 1) чек об оплате;
- 2) договор на оказание услуг.

«\_\_»\_\_\_\_\_20\_\_ г. \_\_\_\_\_

### **Задание 3.**

Романов А.Н. заключил договор на гостиничные услуги с ООО «Челби Хотел Менеджмент». Исполнитель обязался предоставить возможность проживания в двух коттеджах. Заказчик оплатил услуги на условиях предоплаты. В дальнейшем у Романова А.Н. изменились обстоятельства, в связи с чем он предупредил гостиницу о намерении расторгнуть договор по своей инициативе. Затем в адрес отеля была направлена претензия, на что тот сообщил, что в отношении клиента будут применены штрафные санкции.

**Определить пути решения в данной ситуации.**



Мировому судье судебного участка № \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Истец: \_\_\_\_\_

Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

т. \_\_\_\_\_

Ответчик: \_\_\_\_\_

наименование \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

### Исковое заявление

О взыскании денежной суммы, неустойки, компенсации морального вреда

(Дата) я заключил с ответчиком договор на оказание гостиничных услуг, согласно которому ответчик принял на себя обязательство (условия проживания в гостинице), что подтверждается копией договора (номер, дата).

Оплата производится путем внесения предоплаты в размере (руб.) при заключении договора. Я со своей стороны условия договора выполнил: предоплату в размере (руб.) внес в кассу ответчика в день подписания договора, т.е. (дата), что подтверждается копией квитанции к приходному кассовому ордеру. Ответчик же свои обязательства не выполнил, (перечисляем недостатки).

(Дата) я обратился к ответчику с письменным заявлением с требованием о возврате денежной суммы в размере (руб.), выплате неустойки. Заявление было отправлено ответчику по почте заказным письмом. Ответчик в удовлетворении требования отказал.

Отношения, сложившиеся между мной и ответчиком, регулируются гражданским законодательством и Законом РФ «О защите прав потребителей».

В соответствии со ст.ст. 309, 310 ГК РФ обязательства должны исполняться надлежащим образом в соответствии с условиями обязательства и требованиями закона, односторонний отказ от исполнения обязательства и одностороннее изменение его условий не допускаются.

Согласно статье 29 Закона о защите прав потребителей потребитель при обнаружении недостатков выполненной работы (оказанной услуги) вправе по своему выбору потребовать:

безвозмездного устранения недостатков выполненной работы (оказанной услуги);

соответствующего уменьшения цены выполненной работы (оказанной услуги);

безвозмездного изготовления другой вещи из однородного материала такого же качества или повторного выполнения работы. При этом потребитель обязан возвратить ранее переданную ему исполнителем вещь;

возмещения понесенных им расходов по устранению недостатков выполненной работы (оказанной услуги) своими силами или третьими лицами.

Удовлетворение требований потребителя о безвозмездном устранении недостатков, об изготовлении другой вещи или о повторном выполнении работы (оказании услуги) не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания выполнения работы (оказания услуги).

Потребитель вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги) и потребовать полного возмещения убытков, если в установленный указанным договором срок недостатки выполненной работы (оказанной услуги) не устранены исполнителем. Потребитель также вправе отказаться от исполнения договора о выполнении работы (оказании услуги), если им обнаружены существенные недостатки

выполненной работы (оказанной услуги) или иные существенные отступления от условий договора.

В соответствии со ст. 31 Закона РФ «О защите прав потребителей», требования потребителя о возврате уплаченной за работу денежной суммы и возмещении убытков, предусмотренные п.1 ст.28 настоящего Закона подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

За нарушение сроков удовлетворения требований потребителя о возврате уплаченной за работу денежной суммы и возмещении убытков исполнитель уплачивает потребителю за каждый день просрочки неустойку (пеню), в размере трех процентов цены выполнения работы, а если цена выполнения работы договором не определена – общей цены заказа.

Таким образом, неустойка за нарушение срока возврата уплаченной денежной суммы будет равна (руб.) *(цена договора x 3% x кол-во дней просрочки удовлетворения требования)*.

Согласно ст.15 Закона РФ "О защите прав потребителей" моральный вред, причиненный потребителю вследствие нарушения изготовителем (исполнителем, продавцом) прав потребителя, предусмотренных законами и правовыми актами РФ, регулирующих отношения в области защиты прав потребителей, подлежит компенсации причинителем вреда при наличии его вины.

На основании вышеизложенного, руководствуясь ст. 309,310,730 ГК РФ, ст. ст. 15, 17, 27, 28, 31 Закона РФ « О защите прав потребителей»

прошу суд:

1. Взыскать с ответчика в мою пользу:

- денежную сумму, уплаченную по договору (*номер, дата*) в размере (*руб.*);
- неустойку за нарушение срока возврата уплаченной денежной суммы с (*дата*) на день вынесения судебного решения;
- денежную сумму в счет компенсации морального вреда в размере (*руб.*).

Приложение:

- 1.Копия искового заявления;
- 2.Копия договора оказания услуг (*номер, дата*);
- 3.Копия квитанции к приходному кассовому ордеру;
- 4.Копии заявления;
- 5.Копия квитанции.

Истец:

\_\_\_\_\_

(подпись)

\_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 2020 г.

### **Критерии оценивания:**

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

## Практическое занятие №35

### Работа со счетами гостей

ПК 1.1-1.3

ОК 1-10

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

- составлять и обрабатывать необходимую документацию в программе Front Office/
- регистрировать выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля
- управлять ускоренным выселением при отъезде и позднем выезде.

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

- документацию, относящуюся к регистрации въезда и отъезда;
- процедуры выставления счетов при выезде гостя.

**Время выполнения: 2 часа.**

Выполнение задания

#### ***1. Найдите решение для следующих ситуационных задач по обслуживанию текущих счетов гостей***

Ситуация 1. В вашем отеле проживает гость, который воспользовался рядом дополнительных услуг: заказом ужина в номер, международной и междугородней связью, услугами посыльного и заказал билеты на концерт. Оплаты за наличный расчет не поступало. Выезд гостя намечен на сегодня. Ваши действия.

Ситуация 2. В заявке на бронирование для группы гостей от компании было указано, что оплачивать их двухдневное проживание будет компания. Оплата была произведена. Однако несколько гостей изъявили желание продлить проживание и оплатить его самостоятельно, а также уже воспользовались рядом дополнительных услуг. Ваши действия.

Ситуация 3. По информации, поступившей от персонала, обслуживающего в номерах, гостем был заказан обед в номер на сумму 4500 рублей. Гость с этим не согласен и утверждает, что эта сумма сильно завышена. Ваши действия.

#### ***2. Найдите решение для следующих ситуационных задач по выписке гостей из отеля***

Ситуация 1. При заселении гостем был произведен авансовый платеж. По информации, имеющейся у вас на момент выписки, сумма авансового платежа равна сумме, которую гость должен отелю за проживание и дополнительные услуги. При выписке вы закрыли балансовый счет и оформили счет для гостя. Однако при проверке представленного ему счета гость с рядом позиций не согласился и настаивает на возврате денежных средств. Ваши действия.

Ситуация 2. Вы закрыли балансовый счет и оформили счет для гостя. Но при проверке счета гостем выясняется, что реквизиты в счете указаны неверно. Кроме того, гость, который является постоянным клиентом вашего отеля, настаивает на том, что ему должна быть предоставлена скидка. Ваши действия.

Ситуация 3. В заявке на бронирование, поступившей от туристической фирмы, было указано, что оплата проживания будет произведена им самостоятельно. Гость, прожив в отеле сутки, просит выписать его, но оплачивать проживание категорически

отказывается, настаивая на том, что это должна сделать туристическая фирма. Ваши действия.

**Критерии оценивания:**

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

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

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

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены.

**Практическая работа № 36**  
**Оплата услуг. Процедура выселения гостя в АСУ**

ПК 1.1-1.3

ОК 1-10

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

- Правила предоставления гостиничных услуг в РФ;

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

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

**Время выполнения: 2 часа**

**Последовательность выполнения**

Задания отрабатываются на стойке с использованием «База. Отель» с применением стандартов WorldSkills.

1. Гость выезжает, хочет произвести окончательный расчет, (у гостя есть неоплаченный счет за room service на 900 рублей), он его хочет оплатить наличными, а остальной счет – банковской картой. Просит разделить счет.
2. Гость выезжает, проживал 5 ночей, выезжает раньше на 1 день, (когда забронировал номер, надеялся отдохнуть. Номер гостя был расположен близко к шумному лифту. Очень громкий шум над комнатой все ночи! Поскольку у гостя очень чувствительные уши, он попросил тихий номер при бронировании, у него не было нормального сна. Гость полностью разочарован своим пребыванием! И вот теперь на его кровать капает вода с потолка!!!).
3. Гость выезжает, проживал 5 ночей. Хочет произвести окончательный расчет, нужно 2 счета: первый-за первый и второй дни и, второй - за мой третий, четвертый и пятый дни. Вы можете поместить мини-бар в любой счет.
4. Гость проживал 7 суток, выезжает, очень торопится, проспал, опаздывает. На вопрос администратора, пользовался ли гость мини-баром – гость ответил, что даже не открывал. Во время того, как администратор выдает чеки на ресепшн позвонила горничная и сказала, что она зашла с уборкой в номер... там накурено, сигарет и пепла нигде нет, только запах. В мини-баре нет 1 Колы и 1 Виски. Администратор уточняет способ оплаты.

<b>Выезд</b>			
<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 и номер комнаты	
3.	0.20	Просит ключи от номера	
4.	0.20	Спрашивает гостя, как прошло проживание	
5.	0.20	Спрашивает, пользовался ли гость мини-баром	

6.	0.30	Информирует гостя о начислениях (или информационный счет), просит гостя подтвердить	
7.	0.20	Спрашивает разделять счет гостю на услуги	
8.	0.20	Узнает, каким способом будет оплачивать гость	
9.	0.20	Получает денежные средства (карта, пин-код)	
10.	0.20	Проговаривает выдачу финансово-отчетных документов (с корректными данными)	
11.	0.20	Спрашивает, желает ли гость вновь остановиться в отеле	
12.	0.10	Спрашивает, нужна ли помощь с багажом	
13.	0.10	Предложить вызвать гостю такси	
14.	0.10	Спрашивает, может ли еще чем-нибудь помочь	
15.	0.10	Вежливо прощается с гостем	
16.	0.20	Обращался к гостю по имени не менее 3 раз	
17.	0.30	Оба счета сформированы корректно	
18.	0.20	Копии счетов остаются у администратора	

**Критерии оценивания:**

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

## Практическая работа № 37

### Составление актов о порче и пропаже имущества гостиницы

ПК – 1.1-1.3

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**

**Последовательность выполнения**

#### ***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.*

#### **Критерии оценивания:**

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



## Практическая работа № 38

### Решение ситуаций, возникающих в процессе работы СПиР с другими службами отеля

ПК 1.1-1.3

ОК 1-10

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

- Хранить и актуализировать всю необходимую информацию, касающуюся проживания гостей;
- Предоставлять корректную информацию об инфраструктуре и номерном фонде отеля.

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

- Роль администратора в приобретении лояльности гостя к отелю;
- Роль администратора в продвижении и максимизации продаж.

**Время выполнения: 2 часа.**

#### Последовательность выполнения

#### **Выполнить тестовые задания:**

1. Укажите, какой отчет оформляется ежедневно хозяйственной службой и передается в службу приема для сверки данных:
  - a. Отчет занятых и освободившихся номеров
  - b. Отчет о статусах номеров
  - c. Отчет заездов на текущую дату
  - d. Отчет номеров для показа в течение дня
2. Укажите, с какими службами должен связаться портье, если гость выезжает и собирается расплатиться за проживание:
  - a. Вспомогательная
  - b. Служба Room-сервиса
  - c. Хозяйственная
  - d. Служба, отвечающая за мини-бар
3. Эффективная коммуникация – это:
  - a. Совершенный сервис, признание гостей, прибыль от продаж
  - b. Координация работы служб гостиницы
  - c. Ключ к совершенному сервису и высокому качеству обслуживания гостей

#### **Решить задачи**

1. Гость обращается в отдел бронирования, при этом помимо собственно размещения ему нужно заказать трансфер, разработать туристическую программу, забронировать столик в ресторане, отдать в химчистку деловой костюм, отгладить 2-3 рубашки, забронировать процедуру в СПА салоне на определенное время, поздравить партнера с днем рождения.  
*Менеджерам каких служб следует разослать электронные письма о запросах гостя, которые находятся в их компетенции?*
2. В обзоре информации о заездах ожидается прибытие футбольной команды известного клуба. В райдере команды указано: необходимость ежедневной стирки спортивной и тренировочной одежды, наличие отдельного помещения, для спортивного врача-

массажиста, специального диет-меню во время тренировок, место на парковке двухэтажного автобуса. Размещение в однотипных комфортабельных номерах.

*Прокомментируйте оперативные решения менеджера по размещению?*

**Критерии оценивания:**

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

**Практическая работа № 39**  
**Оформление журнала передача смены**

ПК 1.1-1.3

ОК 1-10

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

- составлять и обрабатывать необходимую документацию в программе Front Office/
- хранить всю необходимую информацию, касающуюся проживания гостей;
- регистрировать запросы гостей.

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

- статистику загрузки номерного фонда;
- процедуры взаимодействия внутри отделов Front Office/Back Office/

**Время выполнения: 2 часа.**

**Последовательность выполнения**

**Задание 1.**

1. Какие данные необходимо предоставить службе Housekeeping от СПиР?
2. Охарактеризуйте принципы взаимодействия СПиР с другими службами?
3. Для каких целей проводят оперативные совещания в отеле?
4. Заполните рабочую страницу журнала передачи смен (не менее 10 записей за смену).

№ п/п	дата	Текущая загрузка	Группы и гости особого внимания	Трудные гости	Мероприятия в гостинице	Ожидаемые заезды	Нестандартные ситуации	Невыполненные задания руководства	Просьбы гостей

**Задание 2.**

Укажите, нумеруются ли страницы журнала передачи смены:

- a. Да
- b. Нет
- c. Не знаю

Укажите, что входит в ежедневное оперативное совещание службы:

- a. Текущая и перспективная загрузка
- b. Обзор информации о заездах
- c. Обсуждение деталей встречи гостей в аэропорту
- d. Проведение конференций, семинаров

Укажите, сколько по времени должна храниться специальная форма по итогам совещания:

- a. Полгода
- b. Один год
- c. Три года

## Ответ

Заступившие на смену должны расписаться в том, что ознакомлены с ежедневными записями и текущим состоянием дел в отеле. Ответственность за смену несет дежурный менеджер. Данные по передаче смены в каждой службе должны храниться год. Менеджер периодически просматривает журналы передачи смен всех подразделений отеля, где работа осуществляется посменно. Регистрации изменений должны быть сохранены в связанных журналах учета. У каждой страницы должна быть дата.

СПиР взаимодействует в первую очередь с хозяйственной службой (Housekeeping), которая информирует о состоянии номерного фонда. Предоставляет информацию о требованиях по подготовке номеров, о дополнительной комплектации номеров, требованиях поддержания порядка, замене инвентаря, уборке холла и закрепленных помещений.

Руководитель службы гостиничного хозяйства ежедневно к 10.00 получает от СПиР информацию об ожидаемой загрузке отеля минимум на три дня вперед, чтобы при необходимости своевременно внести изменения в график работы горничных.

Все необходимые данные должны быть предоставлены службой приема еще утром:

- Занятые номера
- Ожидаемый заезд – общее число номеров или мест и назначенные номера под заезд групп, VIP – гостей
- Освободившиеся номера
- Список специальных запросов гостей
- Список номеров и проживающих на VIP-этаже, список VIP-гостей
- Список всех заездов на текущую дату
- Список и время заезда групп
- Назначение номеров для показа в течение дня
- Ранние выезды.

В отдельном порядке служба приема должна предоставить служба гостиничного хозяйства следующие данные:

- Последние отъезды
- Продление проживания
- Переводы из одного номера в другой
- Все свободные номера, в течение дня список корректируется с учетом изменения текущей ситуации.

Ежедневно службой гостиничного хозяйства по результатам проверки номерного фонда оформляется отчет о статусах номеров и передается в СПиР для сверки.

Выявленные между службами несоответствия в статусах номеров должны быть максимально быстро устранены.

СПиР должна работать в режиме реального времени с информацией о статусе номеров и координировать соответствующие действия с инженерной службой и службой гостиничного хозяйства.

## Практическая работа № 40

### Составление отчетов на текущую дату в АСУ «Shelter»

ОК 1.1-1.3

ПК 1-10

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

- Работать в компьютерной программе АСУ «Shelter»;
- заполнять базу данных о наличии свободных и занятых номерах.

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

- виды отчетной документации для гостиниц;
- правильность начисления платежей за предоставленные гостям услуги.

**Время выполнения: 2 часа**

#### Последовательность выполнения

##### Отчеты



Основная часть отчетов в ПО Shelter 2 представлены под кнопкой

К просмотру / печати доступны только те отчеты, к которым настроены права доступа. Подробное описание работы с настройками отчетов расположено в главе «Настройки».

Отчеты распределены по разделам. По умолчанию в ПО представлены следующие группы:

«Смена» - отчеты, отражающие текущее состояние объекта размещения: информация о гостях и их балансы, о номерном фонде.

«Операции» - отчеты за период, отражающие объем начисленных услуг по категориям и объем полученных платежей.

«Списки» - отчеты содержат всю информацию по состоянию номерного фонда и гостям (списки прибывших, выбывших, книги регистрации фолио, списки дней рождения гостей).

«Организации» - отчеты, связанные с работой с организациями (платежи по заявкам, отчеты по путевкам, брони по организациям, сводные отчеты по агентам и тарифам).

«Финансы» - Финансовые отчеты. Например, оборотно-сальдовый баланс, стыковки платежей и услуг, балансы открытых фолио.

«Статистика» - информация по загрузке номерного фонда, а также – по источникам информации, возрастной статистике, по сегменту рынка.

Для поиска отчета используйте фильтр, расположенный в левой части окна.

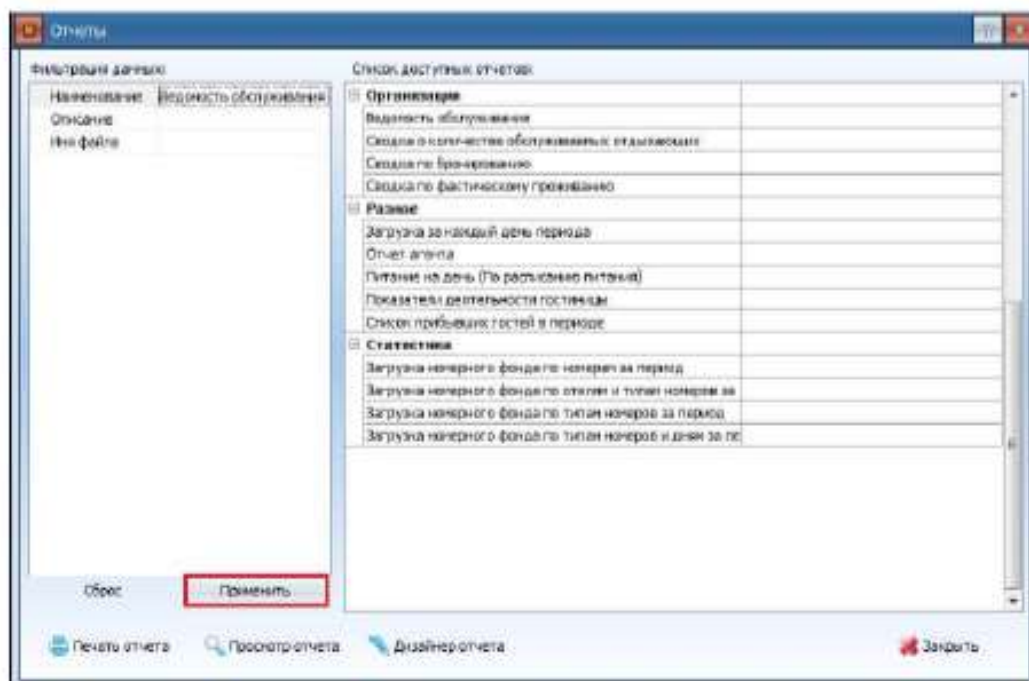
#### Задание 1.

Выполнить отчет за текущую смену

#### Задание 2.

Выполнить отчет по состоянию номерного фонда и гостям за текущую смену.

Выполнить скриншоты по заданиям.



Просмотр отчета осуществляется двумя способами:

287

UCS Shelter v.2

1) DBL CL ЛКМ по выбранному отчету.

2) Выделением отчета ЛКМ и использованием кнопки



Для правильного отображения данных используйте кнопку "Описание" при построении отчета. Большинство отчетов конфигурируется пользователем самостоятельно с помощью выбора параметров.

Для печати отчета используйте кнопку



Обновление данных печатной формы осуществляется с помощью кнопки



Список доступных отчетов расположен под кнопкой



Отчеты можно экспортировать в различные форматы с помощью кнопки



Для сохранения отчета на компьютере используйте кнопку



Данные сформированного отчета можно изменить с помощью кнопки



## Модуль «Отчеты» FReport.

В ПО отчеты так же представлены в виде отдельного модуля. Для входа в модуль

используйте ярлык

Отчеты представлены по следующим разделам: списки, финансы, организации, разное, статистика.

Отчеты, если не оговорено в заголовке, строятся за гостиничную смену, иначе заголовок отчета содержит фразу « ... за период» (вводится календарный период).

Для того, чтобы открыть отчет из строки Меню, нужно нажать ЛКМ на необходимом отчете. Чтобы сформировать отчет из левого окна Навигатора, необходимо выбрать его DBLCL ЛКМ. Некоторые отчеты запрашивают дату, за которую формируется отчетность. Если запроса нет, значит, отчет формируется только на текущий момент времени.

### Значение параметров при построении печатных форм:

«Группировать» - группировка услуг / оплат с одинаковым названием

«Использовать подстановку» - подстановка наименования услуг. Для того, чтобы подстановка работала, необходимо в настройках услуги заполнить соответствующее поле.

«Отображать название организации» - отображение данных организации-собственника отеля.

«Отображать тип номера» - отображение кода типа номера в печатной форме.

«График» - вывод данных в графическом виде

«Dayuse» - поселение / бронирование, период которого не входит во временной интервал проведения НА.

«Коды услуг проживания» - в данном поле необходимо ввести коды услуг проживания для получения в печатной форме необходимых результатов. Коды услуг можно посмотреть в настройках услуги.

По умолчанию в ПО представлены след. коды:

100 – Проживание;

101 – Поздний выезд;

102 – Ранний заезд;

103 – Бронирование;

104 – Проживание на дополнительном месте.

### Универсальные отчеты:

«Отчет по услугам» - отображаются все услуги и платежи за выбранный период, ФИО гостя, № folio, пользователь.

«Сводка по доходу и заселению» – отображаются все услуги и платежи за выбранный период с указанием сумм, количества, цены.

«Ведомость обслуживания» - в отчет попадают все гости, у которых определена организация и тип оплаты. В отчете отображаются № комнаты, № folio, ФИО гостя, даты заезда / выезда, стоимость по тарифу, № путевки.

«Отчет менеджера» - отображаются данные за 1 день с аналитикой за прошлые периоды.

«Список гостей» – отображаются данные по всем проживающим, прибывшим, выбывающим гостям с указанием ФИО, кода тарифа, дат заезда и выезда, количества дней в отеле, организации, и комментариев.

«Загрузка номерного фонда по отелям и типам номеров за период» – отображаются данные за введенный период с указанием общего количества номеров, номеров вне продажи, идеальной и фактической загрузки, количества проживающих гостей, % загрузки.



## Практическая работа № 41

### Выполнение ночного аудита в АСУ «Shelter»

ОК 1.1-1.3

ПК 1-10

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

- Работать в компьютерной программе АСУ «Shelter»;
- заполнять базу данных о наличии свободных и занятых номерах.

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

- виды отчетной документации для гостиниц;
- правильность начисления платежей за предоставленные гостям услуги.

**Время выполнения: 2 часа**

#### Последовательность выполнения

##### *Ночной аудит*

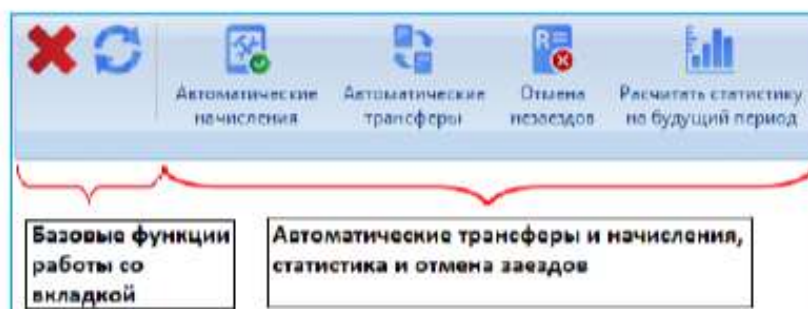
Смена даты в программе, графическое отображение деятельности отеля.

**В модуле осуществляются следующие функции:**

- Смена даты в программе;
- Отмена броней.

"Ночной аудит"

Панель операций.





## Ночной аудит

Ночной аудит - смена даты в программе.

В рабочем режиме необходимо осуществлять ее один раз в сутки.

Рекомендуется осуществлять ночной аудит в 00:00 каждого дня. Чем ближе к указанному времени - тем лучше.

В момент проведения ночного аудита на все фоллио проживающих гостей попадают авто начисления по тариф - пакету за сутки (исключение составляют отели у которых в настройках системы указана галочка «Начислять услуги при авансовой оплате»).

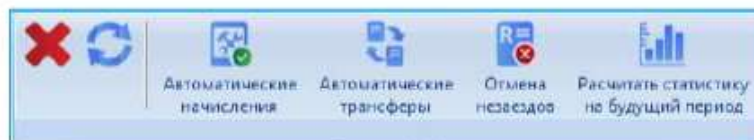


Рис. 473

Под панелью операций представлены данные текущего дня и настройки графиков.

В левой части окна представлены данные о текущей дате и дате в ПО, сумме услуг и оплат, конечной сумме.

В правой части представлена настройка графиков для визуального отображения данных за период.

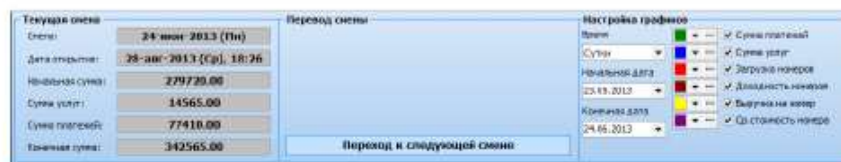


Рис. 474

Выполнить ночной аудит на текущую дату, сделать скриншот отчета и сохранить в ПАПКЕ.

### Критерии оценивания:

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

**Практическая работа № 42**  
**Правила выполнения ночного аудита**

ОК 1.1-1.3

ПК 1-10

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

- Работать в компьютерной программе АСУ «Shelter»;
- заполнять базу данных о наличии свободных и занятых номерах.

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

- виды отчетной документации для гостиниц;
- правильность начисления платежей за предоставленные гостям услуги.

**Время выполнения: 2 часа**

**Последовательность выполнения**

1. Из каких факторов зависит продолжительность аудиторской работы:
  - a) размер гостиницы;
  - b) ручной аудит;
  - c) аккуратность оперативного персонала;
  - d) автоматизированный аудит?
2. Какая из обязанностей ночного портье встречается только в малых отелях:
  - a) проверка суточного отчета гостиницы;
  - b) собирает листы-заказы завтраков в номер;
  - c) обход здания;
  - d) ведение параллельного учета?
3. Проверяя счета гостей по оплате услуг, на что необходимо обращать внимание ночному портье:
  - a) суточный отчет гостиницы;
  - b) правильность применения прейскурантов цен на услуги;
  - c) журнал регистрации обращений гостей отеля с пожеланиями;
  - d) формы первичной документации.
4. В каких случаях составляется отчет наличности:
  - a) в случае ночного аудита;
  - b) при смене кассиров;
  - c) если гость отказывается платить за услугу?
5. Выберите из представленного списка шаги автоматизированной процедуры ночного аудита:
  - a) начисление за проживание;
  - b) архивировать регистрационные карты гостей;
  - c) продление календаря наличия комнат;
  - d) поддержание системы;
  - e) реорганизация данных в системе;
6. Укажите, что позволяет бухгалтерские системы в работе ночного аудита:
  - a) оперативно управлять счетами гостей;
  - b) сформировать отчет обо всех суммах задолженности гостиницы;
  - c) повысить эффективность проведения операций по счетам;
  - d) подводить баланс счетов гостей;
7. Укажите, какие виды аудита бывают в зависимости от технической оснащенности гостиницы;
  - a) неавтоматизированный;
  - b) полуавтоматизированный;
  - c) ручной;
  - d) автоматизированный;
  - e) смешанный.

8. Перечислите цели ночного аудита в текущей финансовой дате (ответы):
- a) Проверка статусов гостиничных номеров;
  - b) Проведение начислений и проверки начислений на счета гостей;
  - c) Балансирование систем;
  - d) Закрытие финансовой даты и подготовка отчетности;
  - e) Проведение специальных технологических операций;

**Критерии оценивания:**

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

## Практическая работа № 43

### Разработка информационно-рекламной продукции отеля

ПК 1.1-1.3

ОК 1-10

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

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

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

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

**Время выполнения: 2 часа**

#### Последовательность выполнения

#### Задание 1.

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

#### **Критерии оценивания:**

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

## Практическая работа № 44

### Составление и оформление информационно-рекламной продукции

ПК 1.1-1.3

ОК 1-10

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

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

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

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

**Время выполнения: 2 часа**

#### Последовательность выполнения

#### Задание 1.

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

#### Критерии оценивания:

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

## Практическая работа № 45

### Составление рекомендаций при выборе инноваций для гостиничного предприятия

ОК 1.1-1.3

ПК 1-10

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

- анализировать деятельность гостиничного предприятия
- выполнить расчет экономического и социального эффекта от внедрения инноваций

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

- понятие инноваций в гостиничной индустрии
- виды инноваций для гостиниц;

**Время выполнения: 2 часа**

### Последовательность выполнения

#### Задание №1

Определите, к какой группе можно отнести инновационные решения из данного списка?

Составить таблицу:

Простейшие	Ключевые	Ведущие

- Безконтактная идентификация;
- Компьютерные системы сбора и обработки информации;
- Системы охранно-периметральной сигнализации;
- Вендинг-услуги -- это массажный вендинг, фото-вендинг, автоматы для чистки обуви, платежный вендинг;
- Клининговые жидкости с одинаковым ароматом;
- Разработка клининговой карты с учетом современных технологий и оборудования;
- Программное обеспечение всех технологических процессов в отеле;
- Ароматизированные сувениры для постояльцев;
- Интерактивное телевидение;
- Одорирование фойе;
- Программа для смартфона для распределения работ в службе Хаускипинг;
- Бронирование номеров в глобальной системе в онлайн режиме;
- Аромасашетки для белья;
- Использование портативных сигнализаций;
- Антихраповый номер;
- Арома-технологии, используемые в отельном бизнесе;

**Задание №2.**

Опишите назначение, социальный эффект от установки в вестибюльной группе автомата по продаже:

- Аптечной продукции;
- Печатной продукции и канцтоваров;
- Сотовых телефонов и аксессуаров к ним;
- Галантерейной продукции;
- Платежного терминала.

**Критерии оценки:**

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

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

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

-оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту (обучающемуся), если задания практической работы не выполнены.