



Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Высший инженерный колледж» (АНПОО «ВИК»)
Пушкинская ул., д. 268, 426008, г. Ижевск. Тел.: +7 (3412) 32-02-32. Тел./факс: 43-62-22. E-mail: mveu@mveu.ru, www.anogik.ru
ОКПО 43666726. ОГРН 1021801652927. ИНН 1833017258. КПП 183101001

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ

**по проведению практических занятий
при изучении
профессионального модуля**

ПМ.02. Прием, размещение и выписка гостей

для специальности среднего профессионального образования:
43.02.11 - Гостиничный сервис

Ижевск, 2020 г.

Пояснительная записка

Методические рекомендации составлены в соответствии с программой профессионального модуля ПМ.02 «Прием, размещение и выписка гостей».

Ведущей дидактической целью практических занятий является формирование практических умений - профессиональных (умений выполнять определенные действия, операции, необходимые в последующем в профессиональной деятельности) или учебных (умений решать задачи по математике, физике, химии, информатике и др.), необходимых в последующей учебной деятельности по общепрофессиональным и специальным дисциплинам; практические занятия занимают преимущественное место при изучении общепрофессиональных и специальных дисциплин. Состав и содержание практических занятий направлены на реализацию Государственных требований.

На практических занятиях учащиеся овладевают первоначальными профессиональными умениями и навыками, которые в дальнейшем закрепляются и совершенствуются в процессе курсового проектирования и производственной (преддипломной) практики.

Наряду с формированием умений и навыков в процессе практических занятий обобщаются, систематизируются, углубляются и конкретизируются теоретические знания, вырабатывается способность и готовность использовать теоретические знания на практике, развиваются интеллектуальные умения.

К практическим работам предъявляется ряд требований, основным из которых является полное, исчерпывающее описание всей проделанной работы, позволяющее судить о полученных результатах, степени выполнения заданий и профессиональной подготовке учащихся.

При проведении практических занятий преподаватель должен четко формулировать цель занятия и основные проблемные вопросы. После заслушивания докладов студентов необходимо подчеркнуть положительные аспекты их работы, обратить внимание на имеющиеся неточности (ошибки), дать рекомендации по подготовке к следующим докладам. Выступления студентов, предполагающие анализ публикаций по отдельным вопросам практического занятия, рекомендуется заслушивать в середине занятия. При подведении итогов обсуждения намеченных вопросов преподаватель оценивает каждого выступавшего студента, выделяя наиболее активных.

Критериями оценки результатов работы студента являются:

- уровень освоения учебного материала;
- умение использовать теоретические знания при выполнении практических работ;
- четкость и структурированность изложения ответа при устной защите;

- оформление материала в соответствии с требованиями при письменном опросе.

Тема 1.1. Организация службы приема и размещения.

Практическое занятие №1. Прием, размещение и выписка гостей (2 часа).

Работа 1. О Заполнение анкеты гостя отеля

Формируемые/проверяемые умения	Формируемые/проверяемые знания
регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);	правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей; юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей

Задание: Заполните анкету гостя произвольными реквизитами в соответствии с правилами заполнения бланков строгой отчетности.

Утверждена
Приказом Министерства финансов
Российской Федерации
от 13 декабря 1993 г. N 121

Форма N 1-Г

АНКЕТА

1. Фамилия _____ Комната N _____

2. Имя _____ Индекс поселения _____

3. Отчество _____ Прибыл _____

(дата, часы)

Выбыл _____

(дата, часы)

4. Дата рождения " " _____ 19__ г.

5. Место рождения Область, край, республика _____

район _____

город (селение) _____

6. Паспорт серии _____ N _____ выдан _____

(когда)

(наименование органа внутренних дел, выдавшего документ)

7. Адрес постоянного места жительства _____
8. Цель приезда _____
(если в командировку, указать № удостоверения,
кем выдано, когда)
9. Срок проживания до _____
10. Продление проживания _____
11. С памяткой о правилах пожарной безопасности ознакомлен.
Подпись лица, прибывшего в гостиницу)

Оборотная сторона Ф. № 1-Г

Поселен (а) " ____ " _____ 19__ г.
город (селение) _____
гостиница _____

На дополнительное место в номере согласен(на) _____
(подпись лица, прибывшего в гостиницу)

Согласен(на) на проживание в номере с оплатой всех мест

(подпись лица, прибывшего в гостиницу)

Подпись ответственного лица _____

Критерии оценивания работы:

Анкета заполнена без замечаний, все данные корректны – «5»;
Присутствуют незаполненные поля или есть незначительные ошибки – «4»;
Анкета оформлена с ошибками, некоторые поля пропущены – «3»;
Анкета оформлена с грубыми ошибками или не заполнена – «2».

Работа 2. О Заселение гостя в номер гостиницы.

Формируемые/проверяемые умения	Формируемые/проверяемые знания
регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан);	правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей; юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей

Задание: Проведите заселение гостя в соответствии с его запросами.

Задание выполняется с использованием специального оборудования – стойки ресепшен.

Гость может играть одну из ролей: недовольный проживанием, подозревающий, весельчак, задумчивый, гость-хам.

Критерии оценивания работы:

Студент быстро выполнил задание, проблема гостя решена корректно, показана работа с правилами решения проблем гостей, соблюдены правила общения с гостями – «5»;

Студент выполнил задание корректно, проблема решена, не были полностью соблюдены правила общения с гостями – «4»;

Студент не решил проблему гостя, но были соблюдены правила общения с гостями – «3»;

Проблема гостя не была решена, не соблюдались правила делового общения с гостями – «2».

Практическая работа №2. Общие требования к обслуживающему персоналу (2 часа).

Формируемые/проверяемые умения	Формируемые/проверяемые знания
организовывать рабочее место службы приема и размещения;	стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;

Задание 1. Составьте стандарт 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 2. Составьте стандарт внешнего вида для женщины- сотрудника службы приема и размещения.

Задание 3. Составьте стандарт внешнего вида для мужчины-сотрудника службы приема и размещения.

Задание 4. Составьте список личностных характеристик, которые должны быть свойственны сотруднику СПиР.

Задание 5. Составьте список профессиональных навыков и умений сотрудника службы приема и размещения.

Задание 6.

Ваша гостиница расположена в курортной зоне. У Вас заключены договора с крупными туроператорами России. Каждый сезон у Вас высокий туристский поток. К такому наплыву постояльцев необходимо оптимально подготовить инфраструктуру и персонал гостиницы. Однако, в данный период времени у Вас катастрофически не хватает сотрудников службы приема и размещения. Вы подали объявление о поиске сотрудников для временного трудоустройства (на летний

период). К Вам обратилось большое количество потенциальных сотрудников. Отобрав нескольких из них Вы принялись за обучение будущих администраторов.

Формулировка задания

1. Дайте характеристику курортной гостиницы.
2. В чем особенность обслуживания гостей в курортной гостинице?
3. На основе каких критериев подбираются сотрудники для службы приема и размещения (профессиональные и личностные)? Будут ли эти критерии актуальны в данной ситуации?
4. Какие методы обучения Вы будете использовать, чтобы как можно быстрее подготовить сотрудников? От чего зависит выбор того или иного метода?

Требования к оформлению работ:

Практическая работа оформляется на отдельном листе, должна содержать порядковый номер, название работы, фамилию и имя студента, номер групп

Критерии оценивания работы:

Выполнены все задания, требования представлены в полном объеме, нет замечаний по соблюдению стандартов, работа корректно оформлена – «5»;

Выполнена большая часть заданий, требования представлены в достаточном объеме, работа корректно оформлена – «4»;

Выполнен не весь объем заданий, список требований не полный, присутствуют ошибки по оформлению – «3»;

Работа выполнена небрежно, сделана меньшая часть заданий, отсутствуют значимые параметры, оформлена неправильно – «2».

Тема 1.3. Телефонная служба

Практическое занятие №1. Телефонная служба гостиницы (2 часа).

Задание. Отработать навыки ведения телефонных переговоров (на русском и английском языках).

Ситуация 1: Клиент спрашивает номер факса отеля;

Ситуация 2: Клиент спрашивает электронную почту отеля; клиент просит соединить с отделом бронирования.

Ситуация 3: Клиент спрашивает электронную почту отеля.

Ситуация 4: Клиент спрашивает, как доехать до отеля от аэропорта.

Критерии оценивания работы:

Студент быстро выполнил задание, проблема гостя решена корректно, показана работа с правилами решения проблем гостей, соблюдены правила общения с гостями– «5»;

Студент выполнил задание корректно, проблема решена, не были полностью соблюдены правила общения с гостями – «4»;

Студент не решил проблему гостя, но были соблюдены правила общения с гостями – «3»;

Проблема гостя не была решена, не соблюдались правила делового общения с гостями – «2».

Практическое занятие №2. Этикет телефонных переговоров (2 часа).

Задание 1. Отработка навыков ведения телефонных переговоров (на русском и английском языках).

Ситуация 1. Клиент задает вопросы об отеле (месторасположения и услуги).

Ситуация 2. Человек из журнала «Биография» запрашивает информацию об известном актере, проживающем в отеле.

Ситуация 3. Клиент спрашивает, возможно ли поселение в гостинице с животными (питон, коза, улитка ахатина, крокодил, енот, поросенок, хорек).

Ситуация 4. Клиент звонит с целью забронировать номер в гостинице.

Ситуация 5. Клиент спрашивает о дополнительных услугах, имеющихся в гостинице.

Критерии оценивания работы:

Студент быстро выполнил задание, проблема гостя решена корректно, показана работа с правилами решения проблем гостей, соблюдены правила общения с гостями – «5»;

Студент выполнил задание корректно, проблема решена, не были полностью соблюдены правила общения с гостями – «4»;

Студент не решил проблему гостя, но были соблюдены правила общения с гостями – «3»;

Проблема гостя не была решена, не соблюдались правила делового общения с гостями – «2».

Задание 2.

Одна из функций сотрудника службы приема и размещения – это прием звонков (как по внутренней связи, так и извне). Звонки могут поступать от постояльцев с просьбой соединить их с рестораном, от бухгалтера с просьбой соединить его с маркетинговым отделом, и, конечно же, не будет забывать про прием заявок на бронирование. Для того, чтобы процесс коммуникации был эффективнее, в гостиницах разрабатываются стандартные схемы ведения телефонных разговоров, а также организуются курсы «Этика телефонных переговоров». Сейчас Вы принимаете заявку на бронирование от потенциального постояльца. Это довольно трудно и занимает большое количество времени, так как связь постоянно прерывается или возникают различные помехи, и клиент Вас просто не слышит.

Формулировка задания

1. Что такое система коммуникаций гостиничного предприятия? Что к данной системе относится?
2. За счет каких мер можно улучшить систему и внутренней, и внешней коммуникации гостиницы?
3. Расскажите о стандартах ведения телефонных переговоров (как с точки зрения внутренней связи, так и с точки зрения внешней коммуникации).

4. Каким образом можно избежать трудностей при приеме заявки от клиента по телефону? Как бы Вы поступили в сложившейся ситуации?

Тема 1.5. Прием, регистрация и размещение гостей.

Практическое занятие №1. Организация и подготовка рабочего места (2 часа)

Работа 1.

Формируемые/проверяемые умения	Формируемые/проверяемые знания
регистрировать гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей, иностранных граждан); контролировать оказание перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору); оформлять и подготавливать счета гостей и производить расчеты с ними;	правила приема, регистрации и поселения гостей, групп, корпоративных гостей; юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей; организацию службы приема и размещения; стандарты качества обслуживания при приеме и выписке гостей;

Задание 1.

В отель прибыл гость, у которого не было произведено бронирование. Гость хотел бы остановиться на две ночи. Опишите последовательность действий администратора.

Задание 2.

Прибывшие в отель гости заселились в номер, но войдя в него, поняли, что хотят сменить номер. Опишите последовательность действий администратора.

Задание 3.

Лицо на фотографии в документе, который дает гость для регистрации не похоже на лицо прибывшего гостя, документ явно просрочен. Опишите последовательность действий администратора.

Критерии оценивания работы:

Выполнены все задания, требования представлены в полном объеме, нет замечаний по соблюдению стандартов, работа корректно оформлена – «5»;

Выполнена большая часть заданий, требования представлены в достаточном объеме, работа корректно оформлена – «4»;

Выполнен не весь объем заданий, список требований не полный, присутствуют ошибки по оформлению – «3»;

Работа выполнена небрежно, сделана меньшая часть заданий, отсутствуют значимые параметры, оформлена неправильно – «2».

Работа 2. Составление списка нормативно-правовых актов, регламентирующих процесс регистрации гостя в отеле.

Формируемые/проверяемые умения	Формируемые/проверяемые знания
работать с информационными и справочными материалами; составлять и обрабатывать необходимую документацию (по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги);	юридические аспекты и правила регистрации иностранных гостей; нормативную документацию, регламентирующую деятельность гостиниц при приеме, регистрации и размещении гостей;

Задание 1. Составьте список нормативно-правовых актов, регулирующих деятельность службы приема и размещения. Ознакомьтесь с основными положениями данных документов.

Для поиска документов необходимо использовать справочно-правовые системы «Консультант Плюс» или «Гарант».

Необходимо указывать наименование нормативно-правового акта, дату его вступления в силу.

Критерии оценивания работы:

В списке содержатся все основные нормативно-правовые акты, регулирующие объект исследования, их полное наименование, даты вступления в силу – «5».

В списке содержатся большая часть нормативно-правовых актов, регулирующих объект исследования, их полное наименование, даты вступления в силу – «4».

Список нормативно-правовых актов неполный или некорректно указаны названия и даты вступления документов в силу – «3».

Практическая работа №2. Отработка навыков управления ситуацией (2 часа)

Задание 1.

В гостиницу «Державинская» поступил запрос на бронирование номеров от тур.фирмы «Лана» для руководителя и группы туристов в количестве 20 человек на срок с 10.08. с 11.00 ч по 18.08. до 14.00 ч.

1. Принять заказ на бронирование, проконсультировав о способе бронирования в Вашей гостинице (на ваш выбор, обоснуйте выбор).

2. Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланк.
3. Внести данные в базу данных «Бронирование».
4. Составить подтверждение бронирования.
5. Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 1200 р за сутки.
6. Аннулировать бронирование по обращению тур. фирмы.

Задание 2.

В гостиницу «Апарт» поступил факс с запросом на бронирование номеров для группы туристов в количестве 22 человек от туристической фирмы «Лана» на период с 13.06. с 22.00 ч по 23.06. до 13.00 ч. С тур. фирмой заключен договор комитмента на срок 90 дней.

1. Принять заказ на бронирование, проконсультировав о способе бронирования в Вашей гостинице (на ваш выбор, обоснуйте выбор).
2. Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланк.
3. Внести данные в базу данных «Бронирование».
4. Составить подтверждение бронирования.
5. Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 1260 р за сутки.
6. Аннулировать бронирование по обращению фирмы.

Задание 3.

Вы – менеджер службы приема и размещения гостиницы «Звезда». Вам поступили заявки на заселение от следующих категорий потребителей:

- Семья с 2 детьми
- Группа школьников (5 человек)
- Молодожены

Формулировка задания

1. Подберите для каждой категории гостей оптимальный вариант для заселения:
 - Категория номера
 - Тип питания
 - Дополнительные услугиОбъясните свой выбор.
2. Возможно ли использовать дискуссионный метод «Диснея» при подборе номера? Какие основные и дополнительные вопросы Вы зададите при приеме заявки?
3. На что необходимо делать акцент при продаже гостиничных услуг Вашего предприятия в процессе общения с каждым из таких потребителей?
4. Каких профессиональных и этических стандартов вы будете придерживаться в процессе работы?

Практическая работа №3. Отработка навыков управления ситуацией (2 часа)

Задание 1.

В гостиницу «Галерея» поступил телефонный запрос от юридической фирмы с просьбой забронировать 4 одноместных номера по безналичному расчету для сотрудников на срок с 14.06. с 11ч по 17 .06. до 23.00 ч. Фирма имеет 11% - ную скидку от опубликованного в гостинице тарифа.

1. Принять заказ на бронирование, проконсультировав о способе бронирования в Вашей гостинице (на ваш выбор, обоснуйте выбор).
2. Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланк.
3. Внести данные в базу данных «Бронирование».
4. Составить подтверждение бронирования.
5. Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 1580 р за сутки.
6. Аннулировать бронирование по обращению фирмы.

Задание 2.

В гостиницу «Апарт» поступил факс с запросом на бронирование номеров для группы туристов в количестве 16 человек от туристической фирмы «Лана» на период с 20.06. с 22.00 ч по 30.06. до 20.00 ч. С тур. фирмой заключен договор комитмента на срок 90 дней.

1. Принять заказ на бронирование, проконсультировав о способе бронирования в Вашей гостинице (на ваш выбор, обоснуйте выбор).
2. Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланк.
3. Внести данные в базу данных «Бронирование».
4. Составить подтверждение бронирования.
5. Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 1370 р за сутки.
6. Аннулировать бронирование по обращению клиента.

Практическая работа №4. Отработка навыков управления ситуацией (2 часа)

Задание 1.

В гостиницу «Губернская» поступило письмо - заявка на бронирование от турфирмы на размещение 12 человек с 17.08 с 17.00 по 23.08. до 22.00. Форма сотрудничества гостиницы с турфирмой «Разовые заявки на условиях стандартной комиссии».

1. Принять заказ на бронирование, проконсультировав о способе бронирования в Вашей гостинице (на ваш выбор, обоснуйте выбор).
2. Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланк.
3. Внести данные в базу данных «Бронирование».
4. Составить подтверждение бронирования.
5. Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 1700 р за сутки.
6. Аннулировать бронирование по обращению фирмы.

Задание 2.

В гостиницу «Галерея» поступил телефонный запрос от юридической фирмы с просьбой забронировать 4 одноместных номера по безналичному расчету для сотрудников на срок с 12.06. с 11ч по 17 .06. до 23.00 ч. Фирма имеет 7% скидку от опубликованного в гостинице тарифа.

1. Принять заказ на бронирование, проконсультировав о способе бронирования в Вашей гостинице (на ваш выбор, обоснуйте выбор).
2. Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланк.
3. Внести данные в базу данных «Бронирование».

4. Составить подтверждение бронирования.
5. Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 1830 р за сутки.
6. Аннулировать бронирование по обращению клиента.

Тема 1.6. Работа с туристскими и корпоративными группами

Практическое занятие №1. Отработка навыков управления ситуацией. Встреча, прием, регистрация и размещение индивидуальных клиентов, туристских групп. (2 часа).

Вопросы для обсуждения:

1. Как происходит встреча и прием гостя в отеле?
2. Какими способами можно продемонстрировать номер для гостя?
3. Какая документация должна быть заполнена при регистрации гостя?
4. В чем особенность обслуживания VIP-гостей?
5. Какие особенности существуют при организации приема и размещения индивидуальных клиентов, туристских групп и иностранных клиентов?
6. Какие виды дополнительных услуг предоставляются в гостинице?
7. Какие услуги относятся к платным, а какие к бесплатным?
8. Как организуется предоставление услуг питания, хранения личных вещей?

Практическое занятие №2. Отработка навыков управления ситуацией. Встреча, прием, регистрация и размещение корпоративных клиентов в гостинице (2 часа).

Вопросы для обсуждения:

1. Дать определение понятия «Корпоративные клиенты для гостиниц».
2. Рассказать об особенностях приема, регистрации и поселения групп корпоративных гостей.

3. Задача:

В гостиницу «Аксиома» поступил телефонный запрос от юридической фирмы с просьбой забронировать 4 одноместных номера по безналичному расчету для сотрудников на срок с 12.06. с 11ч по 17.06. до 23.00 ч. Фирма имеет 7% скидку от опубликованного в гостинице тарифа.

1. Принять заказ на бронирование, проконсультировав о способе бронирования в Вашей гостинице (на ваш выбор, обоснуйте выбор).
2. Выполнить бронирование, оформив заявку и заполнив бланк.
3. Внести данные в базу данных «Бронирование».
4. Составить подтверждение бронирования.
5. Рассчитать стоимость проживания, если цена номера 1830 р за сутки.
6. Аннулировать бронирование по обращению клиента.

4. Задача:

Вы – администратор гостиницы «Звезда». В скором времени в рамках Вашей гостиницы будет проведена конференция, участники которой - представители крупных строительных фирм. В связи с этим Вы ожидаете заезда группы

бизнесменов. Для данной категории гостей были забронированы номера категории апартаменты, а также ряд дополнительных услуг. Тип питания, который Вы им предложили – ВВ.

Формулировка задания

1. Какой тип гостиничного предприятия выбрали бизнесмены? Дайте характеристику.
2. Опишите процесс встречи, регистрации и размещения гостей.
3. Какие дополнительные услуги Вы могли бы предложить гостям?
4. Почему Вы предложили именно такой тип питания? Дайте его характеристику.

Тема 1.9. Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения.

Практическое занятие №1. Работа в АСУ (2 часа)

Задание:

- 1.Познакомиться с интерфейсом программы.
- 2.Изучить работу со статусом номеров: Оформление размещения, поселения, продления проживания, переселения, выселения.

Практическое занятие №2. Работа в АСУ(2 часа)

Задание:

- 1.Оформление размещения одного (нескольких) человека без предварительного бронирования.
- 2.Изучить работу со статусом номеров: Оформление поселения по брони.

Практическое занятие №3.

Отработка навыков использования электронных замковых систем (2 часа)

Вопросы для обсуждения:

1. Правила работы с электронными ключами.
2. Специальное оборудование службы портье.
3. Режим работы электронных ключей.
4. Режим работы системы «Одноразовый ключ».

Тема 1.10. Управление жалобами

Практическое занятие №1 (2 часа)

Задание 1.

Провести анализ разрешения конфликтных ситуаций, возникающих в процессе встречи, приема, размещения гостей:

Ситуация 1. Гостю не нравится номер, в который его разместили.

Ситуация 2. Гость жалуется на плохо убранный номер.

Ситуация 3. В номере из кондиционера течет вода.

Ситуация 4. В номере в течение недели ни разу не производилась уборка.

Ситуация 5. В номере не горит настольная лампа.

Ситуация 5. В номере не работает телевизор.

Ситуация 6. Из окна сильно дует.

Задание 2.

Вы – старший администратор. Ваша задача – составить график смен на неделю. Помимо

этого, Вам необходимо ознакомиться с записями постояльцев в книге «Отзывов и предложений».

При проверке Вы обнаружили отрицательные отзывы, и все они были оставлены за последние 2 дня: медленное обслуживание, ошибки при оформлении документов, невнимательность к гостям, и даже грубость.

Вызвав группу администраторов, работавших в эти дни, Вы выяснили причину недочетов

– усталость сотрудников из-за некорректно составленного расписания. Данные сотрудники работали 6 дней без выходных, и каждому из администраторов приходилось

выйти в дневную смену после ночной. Вы понимаете, что необходимо срочно скорректировать расписание.

Формулировка задания

1. Почему график работы сотрудников данного подразделения является посменным? Какие смены выделяют?

2. От чего зависит численность администраторов в каждой смене? Какие параметры необходимо учитывать при составлении расписания для администраторов?

3. Каков порядок работы с книгой «Отзывов и предложений»? Почему данная «книга» является документом строгой отчетности?

4. Каким образом старший администратор должен работать с недочетами своих подчиненных? Каким образом можно избежать физической и психологической усталости сотрудников данного подразделения?

Задание 3.

Вы – администратор гостиницы «Звезда». Вам на стойку reception звонит постоялец и жалуется на отсутствие горячей воды, а также на слишком долгое ожидание

обслуживания в номер. Вы обещаете разобраться с ситуацией и связаться с гостем позднее.

Горячую воду отключили во всем гостиничном комплексе в связи с аварией на станции. Ужин не доставили в номер по причине некорректно принятой заявки – неверно указали время подачи блюд в номер (вместо 19.00 записали 21.00).

Формулировка задания

1. Каковы основные принципы разрешения конфликтов с гостями различной категории?

2. Каких норм этики необходимо придерживаться в таких ситуациях?

3. Каким образом Вы разрешите подобную ситуацию? Составьте варианты возможного диалога с гостем.

4. Какие меры необходимо предпринять, чтобы сгладить впечатление гостя от пребывания в Вашей гостинице?

Тема 2.4. Федеральный закон о миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации.

Практическое занятие №1.

Работа с Федеральным законом о миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации (2 часа).

Задание:

1. Отработка навыков постановки на миграционный учет иностранного гражданина, продления срока временного пребывания.
2. Рассказать о Правилах регистрации и поселения иностранных гостей.

Практическое занятие №2.

Встреча, прием, регистрация, размещение иностранных граждан в гостинице (на русском и английском языках, WS).

Отработка навыков заполнения уведомления о прибытии иностранного гражданина (4 часа)

Задание.

Вы – менеджер службы приема и размещения гостиницы «Звезда». Вам поступили заявки

на заселение от следующих категорий потребителей:

- Пожилые туристы из Германии (2 человека)
- Группа студентов из Китая (6 человек)
- Популярная рок-группа из Дании (4 человека)

Условия выполнения задания

1. Максимальное время выполнения задания: 1 час.

Формулировка задания

1. Опишите процесс приема, регистрации, размещения и выписки каждой из указанных выше категорий гостей.
2. Какие дополнительные услуги Вы можете предложить данным гостям?
3. На что необходимо делать акцент при продаже гостиничных услуг в процессе общения с каждым из таких потребителей?
4. Каких профессиональных и этических стандартов вы будете придерживаться в процессе работы?

Практическое занятие №3.

Отработка навыков заполнения журнала о прибытии иностранных граждан в гостиницу, заполнения уведомления о прибытии иностранного гражданина на ПК (2 часа)

Вопрос для обсуждения:

1. Алгоритмы действий администратора при поселении индивидуала, группы, иностранного гостя. Правила заполнения документов.

Тема 3.1. Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.

Практическое занятие №1. Предоставление гостям информации об услугах гостиницы, правилах безопасности во время проживания в гостинице в соответствии с протоколом (2 часа).

Задание.

Вы – менеджер службы приема и размещения гостиницы «Звезда». В Вашей гостинице зарегистрировались пожилые туристы из Англии (2 человека). Гости интересуются услугами гостиницы и услугами прачечной-химчистки.

Условия выполнения задания

1. Максимальное время выполнения задания: 1 час.

Формулировка задания

1. Дайте ответы на вопросы туристов об услугах гостиницы и услугах прачечной-химчистки.

Практическое занятие №2.

Отработка навыков управления ситуацией. Помощь гостям во время их пребывания (WS) (2 часа).

Ситуация 1. Гость хочет заказать цветы и билеты в театр.

Ситуация 2. Гостю необходимо арендовать машину.

Задание: дайте ответ гостю на русском языке.

Тема 3.3. Предоставление услуг питания в гостинице.

Практическое занятие №1.

Предоставление гостям информации об услугах гостиницы в соответствии с протоколом (2 часа).

Ситуация 1. Гость интересуется особенностями кухни в ресторанах гостиницы.

Задание: дайте ответ гостю на русском языке.

Практическое занятие №2

Отработка навыков управления ситуацией. Помощь гостям во время их пребывания (WS) (2 часа).

Ситуация 1. Гость просит разбудить его и принести завтрак в номер.

Ситуация 2. Гость хочет заказать еду в номер, так как служба ресторана не отвечает.

Задание: Дайте ответ гостю на русском языке.

Кейс 1. «Обслуживание гостей на стойке регистрации в гостинице «Центральная».

Александр Круглов только что принят в гостиницу «Центральная» на должность начальника службы приема и размещения гостей. Александр приехал из другого города, и генеральный директор разрешил ему пожить в отеле некоторое время, пока он не снимет квартиру. Александр приехал в отель около 6 часов вечера. У стойки регистрации было несколько гостей, с которыми работало несколько администраторов.

Перед тем как зарегистрироваться, Александр решил задержаться несколько минут, чтобы понаблюдать за происходящим. Первый гость, которого он заметил, попросил ключ от номера. Администратор Ольга, попросила гостя назвать имя и, проверив информацию по системе, выдала ключ.

Второй гость обратился с жалобой. Он был расстроен, что его номер не был убран, а он назначил важный деловой обед. Администратор Елена сказала гостю, что горничных уже нет, и она не знает, что делать. Третий гость, господин Смит пытался зарегистрироваться. Однако администратор, у которого не было бейджа с именем, объясняла ему, что брони на имя Смит нет.

Следующий гость обратился с просьбой использовать ячейку сейфа. Ольга ему ответила, что свободных ячеек нет, так как к некоторым утеряны ключи. Наконец, пятый гость подошел к одному из администраторов и спросил, где можно хорошо пообедать.

Александр знал, что ресторан отеля «Центральный» славится своей кухней и прекрасным видом на городской парк. Но администратор посоветовал гостю стейк-ресторан недалеко от гостиницы.

Вопросы для обсуждения:

1. Что из того, что заметил Александр, было сделано неправильно? И что из замеченного требует исправлений?
2. Что могла бы предпринять Елена, чтобы решить проблему рассерженного гостя по поводу неубранного номера?
3. Какие ресурсы должен использовать Александр, чтобы определить проблемы в текущей работе администраторов по обслуживанию гостей?
4. Как Александр должен донести все обнаруженные проблемы до нового персонала?

Тема 3.4. Культурные, исторические и туристические достопримечательности г. Ижевска и Удмуртской Республики

Практическое занятие №1. Предоставление гостям туристической информации (WS) в соответствии с протоколом (2 часа).

Задание: подготовить презентацию «Достопримечательности Ижевска».

Практическое занятие №2. Предоставление гостям туристической информации (WS) в соответствии с протоколом (2 часа).

Задание: подготовить презентации о достопримечательностях Удмуртии (г. Сарапул, г. Воткинск, Лудорвай, г. Можга, г. Глазов, с. Шаркан и т.д.)

Тема 4.3. Формы договорных отношений гостиниц и клиентов.

Практическое занятие №1

Выполнить работу по составлению договоров между гостиницей и туроператором (турагентством), корпоративным клиентом: правила составления, порядок согласования и подписания (2 часа).

Задание:

1. Изучить Кодекс отношений между гостиницами и турагентствами.

Вопросы для обсуждения:

1. Особенности ведения переговоров с представителями турфирм.
2. Рисковые формы взаимодействия гостиниц с туроператорами.
3. Безрисковые схемы работы гостиничных предприятий с туроператорами.
4. Виды договоров.

Тема 5.3. Порядок расчета оплаты за проживание и дополнительные услуги.

Практическое занятие №1. Выполнение расчета суммы за проживание (2 часа).

Задания:

1. Двухместный номер стоимостью 1200 руб., где заезд был 11.09. в 07.00, а выезд состоялся 15.09. в 13.40. Рассчитать оплату за проживание в данный период времени согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ.
2. Одноместный номер стоимостью 800 руб., где заезд был 22.08. в 20.00, а выезд состоялся 28.08. в 17.00. Рассчитать оплату за проживание в данный период времени согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ.

3.Одноместный номер стоимостью 1000руб., где заезд был 19.02. в 05.00, а выезд состоялся 25.02. в 21.00. Рассчитать оплату за проживание в данный период времени согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ.

4.Двухместный номер стоимостью 1500 руб., где заезд был 12.05. в 12.00, а выезд состоялся 16.05. в 20.30. Рассчитать оплату за проживание в данный период времени согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ.

5.Двухместный номер стоимостью 2400 руб, где заезд был 17.05. в 06.00, а выезд состоялся 24.05. в 14.30. Рассчитать оплату за проживание в данный период времени согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ.

6.Апартаменты стоимостью 24 000 руб., где заезд был 16.07. в 09.00, а выезд состоялся 21.07. в 16.00. Рассчитать оплату за проживание в данный период времени согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ.

7.Апартаменты стоимостью 18 000 руб., где заезд был 29.10. в 17.00, а выезд состоялся 03.11. в 06.00. Рассчитать оплату за проживание в данный период времени согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ.

8.Апартаменты стоимостью 20 000 руб., где заезд был 10.10. в 15.00, а выезд состоялся 18.10. в 22.00. Рассчитать оплату за проживание в данный период времени согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ.

9.Двухместный номер стоимостью 1200 руб., где заезд был 07.09. в 05.00, а выезд состоялся 11.09. в 15.00. Рассчитать оплату за проживание в данный период времени согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ.

10.Одноместный номер стоимостью 800 руб., где заезд был 12.08. в 16.00, а выезд состоялся 18.08. в 21.00. Рассчитать оплату за проживание в данный период времени согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ.

Практическое занятие №2.

Отработка навыков оформления документации, относящейся к выписке гостя (*подготовка счетов для оформления выезда гостя с учетом авансовых платежей; отработка навыков копирования, редактирования текста, необходимого для оформления счетов*). (2 часа)

Кейс: «Проблемы при оплате счета за проживание»

Семейная пара пробывали в гостинице ровно неделю, как и забронировали ранее. В день отъезда спустились вниз в 10:00. хотя это не было оговорено ранее, они попросили выдать им два счета: один за пребывание, а второй за еду и развлечения. Для этого работникам гостиницы пришлось заново пересмотреть их расходы. Когда кассир подготовил два разных счета, мужчина заплатила за проживание со своей карты Visa. Затем решил расплатиться по второму счету с помощью другой – дебетовой – карты АМТ.

Однако его запрос на 748 долларов был отклонен. Тогда супруга предложила свою карту АМТ: результат был тот же. Супруги были очень расстроены: они пытались объяснить, что на их банковских счетах было по несколько тысяч долларов. За это время позади них успела выстроиться длинная очередь. И только тогда кассир понял, что проблема, вероятно, заключается в том, что, по этой карте в день разрешается снимать со счета не более 400 долларов.

Тогда супруги сняли каждый со своего счета достаточные суммы, чтобы покрыть общие расходы, а потом с радостью отблагодарили работников за такое тактичное разрешение их проблемы.

Ответьте на вопросы.

1. Какая стадия цикла «гостевого» обслуживания описывается в этом отрывке?
2. В чем заключается важность этой стадии?
3. Как вы думаете, почему эти люди попросили выдать им два счета?
4. Какими словами вы бы объяснили своим клиентам, что по их картам невозможно снять необходимую сумму денег?

Тема 5.4 Выписка гостей.

Практическое занятие №1. Оформление счета за проживание (2 часа).

Задание 1:

1. **Оформите счет за проживание и дополнительные услуги:** Клиент Иванов А.А., проживает в номере Люкс стоимостью 3300 руб./сут. Заезд 12.04.2012 в 9-00 час. Выезд 18.04.2012 в 15 - 00 час. Использованные дополнительные услуги: мини-бар 1500 руб., экскурсия –350 руб., ужин в номер – 1890 руб. Бронирование 50% от суточной стоимости номера.
2. **Оформите счет за проживание и дополнительные услуги:** Клиент Сидоров А.А., проживает в номере Люкс стоимостью 5300 руб./сут. Заезд 0.04.2015 в 11-00 час. Выезд 15.04.2015 в 17-00 час. Использованные дополнительные услуги: мини-бар 2400 руб., экскурсия – 780 руб., ужин в номер –2190 руб. Бронирование 50% от суточной стоимости номера.
3. **Оформите счет за проживание и дополнительные услуги:** Клиент Иванов А.А., проживает в номере Люкс стоимостью 4300 руб./сут. Заезд 15.04.2015 в 11-00 час. Выезд 15.04.2015 в 23-00 час. Использованные дополнительные услуги: мини-бар 5430 руб., химчистка –980 руб., ужин в номер – 2350 руб. Бронирование 50% от суточной стоимости номера.
4. **Оформите счет за проживание и дополнительные услуги:** Клиент Новиков А.А., проживает в номере «Люкс» стоимостью 3460 руб./сут. Заезд 19.04.2015 в 15-00 час. Выезд 22.04.2015 г. в 15-00 час. Использованные дополнительные услуги: мини-бар 1400 руб., услуги прачечной – 1340 руб., ужин в номер – 1970 руб. Бронирование 50% от суточной стоимости номера.
5. **Оформите счет за проживание и дополнительные услуги:** Клиент Петрова А.А., проживает в номере «Люкс» стоимостью 3500 руб./сут. Заезд 13.04.2015 г. в 12-00 час. Выезд 6.04.2015 г. в 10-00 час. Использованные дополнительные услуги: мини-бар 2500 руб., спа-услуги –1380 р., ужин в номер –2500 руб. Бронирование 50% от суточной стоимости номера.

Задание 2.

Пожилая туристка из Канады заказала завтрак к себе в номер. Официант через пять минут принес в номер полноценный и горячий завтрак. Женщина заплатила

чаевые официанту и приготовилась к завтраку. Однако официант потребовал от гостыи оплаты завтрака наличными.

У гостыи не оказалось наличных денег, и она предложила официанту оплату с помощью пластиковой карты. Официант в течение 10 минут пытался решить возникшую проблему.

В итоге выяснилось, что возможна оплата по безналичному расчету. Вроде бы проблема решена. Но женщина казалась расстроенной, а предоставленный ей завтрак уже остыл.

Каковы пути выхода из сложившейся ситуации?

Практическое занятие №2. Ситуационные задачи (2 часа)

Задание:

1.Оформите счет за проживание и дополнительные услуги: Клиент Смирнова А.Д., проживает в номере Люкс стоимостью 5400 руб./сут. Заезд 01.04.2015 в 11-00 час. Выезд 05.04.2015 в 11-00 час. Использованные дополнительные услуги: мини-бар 2600руб., экскурсия–560 руб., ужин в номер –1300 руб. Бронирование 50% от суточной стоимости номера.

2.Оформите счет за проживание и дополнительные услуги: Клиент Васюта А.А., проживает в номере Люкс стоимостью 4800 руб./сут. Заезд 10.04.2015 в 17-00 час. Выезд 13.04.2015 в 12-00 час. Использованные дополнительные услуги: мини-бар 2780 руб., 29 химчистка –800 руб., ужин в номер – 3490 руб. Бронирование 50% от суточной стоимости номера.

3.Оформите счет за проживание и дополнительные услуги: Клиент Измайлов Б.А., проживает в номере Люкс стоимостью 4300 руб./сут. Заезд 23.04.2015 в 11-00 час. Выезд 25.04.2015 в 22-00 час. Использованные дополнительные услуги: мини-бар 1900 руб., экскурсия –500 руб., ужин в номер – 4290 руб. Бронирование 50% от суточной стоимости номера.

4.Оформите счет за проживание и дополнительные услуги: Клиент Петров А.С., проживает в номере Люкс стоимостью 5500 руб./сут. Заезд 14.04.2015 в 11-00 час. Выезд 19.04.2015 в 19-00 час. Использованные дополнительные услуги: мини-бар 3500 руб., экскурсия – 750 руб., химчистка –560 руб., ужин в номер –1890 руб. Бронирование 50% от суточной стоимости номера.

5.Оформите счет за проживание и дополнительные услуги: Клиент Рыбасова А.А., проживает в номере Люкс стоимостью 6300 руб./сут. Заезд 01.04.2015 в 16 -00 час. Выезд 05.04.2015 в 10-00 час. Использованные дополнительные услуги: мини-бар 1800 руб., экскурсия – 980 руб., ужин в номер –1600 руб., спа-услуги – 2890 руб. Бронирование 50% от суточной стоимости номера.

Практическое занятие №3 (2 часа).

Оформление документации по возврату денежных сумм гостю

Содержание занятия:

1.Автоматизированная обработка данных в службе приема и размещения (в специальном программном продукте 1С: Предприятие Румба8 Управление отелем).

- 2.Отработка навыков оформления счета посетителю, оплаты наличными.
3. Провести анализ разрешения конфликтных ситуаций при расчете с гостями и алгоритма их разрешения.

Тема 6.3. Организация ночного аудита.

Практическое занятие №1. Правила выполнения ночного аудита (2 часа)

Вопросы для обсуждения:

1. Служба ночного аудита: назначение и основные функции.
- 2.Правила работы с информационной базой данных гостиницы.
- 3.Правила работы с информационной базой данных гостиницы.
- 4.Функциональные обязанности ночного портье. Портфолио гостя.
- 5.Организация работы службы консьержей и батлеров.
- 6.Проверка тарифов, счетов, журналов регистрации и других форм первичного учёта и первичной документации.
7. Ознакомление с видами отчетной документации.
8. Перечислите основные обязанности персонала СПиР.
- 9.Какие модели организации рабочих смен в СПиР применяются в настоящее время?
- 10.Каковы основные обязанности ночного аудитора?

Практическое занятие №2. Виды отчетной документации (2 часа)

Вопросы для обсуждения:

1. Основные направления деятельности ночного аудитора.
2. Методы осуществления ночного аудита.
3. Автоматизированная система аудита (system update).

Практическое занятие №3.

Работа по подготовке к закрытию смены, передаче смены (2 часа)

Работа с информационной базой данных гостиницы (в специальном программном продукте 1С: Предприятие Румба8 Управление отелем):

- данные о гостях, заполняемости номеров,
- отработка навыков внесения изменений в базы данных гостиницы.

Практическое занятие №4. Анализ функций ночного портье и организации ночного аудита (2 часа)

Вопросы для обсуждения:

- 1.Проведение ночного аудита в гостинице.
- 2.Проверка правильности выписанных за день счетов на оплату согласно действующим ценам в гостинице.
- 3.Проверка правильности выписанных счетов на оплату согласно ценам по договорам.