

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Худин Александр Николаевич

Должность: Ректор

Дата подписания: 26.09.2025 10:47:02

Уникальный программный ключ:

08303ad8de1c60b987361de7085acb509ac3da147f415362ffa9ee37e73fa19

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение

высшего образования

«Курский государственный университет»

Колледж коммерции, технологий и сервиса

**МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ ПО**

**ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг
МДК.02.01 Организация и осуществление приема и размещения гостей
по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство**



Курск 2023

Составитель:

Косинова Ж.В. - преподаватель ФГБОУ ВО «КГУ», колледжа коммерции,
технологий и сервиса

Содержание

1.	Пояснительная записка	3
2.	Практическое занятие 1. Тема: Организация приёма, регистрации гостей	6
3.	Практическое занятие 2.Тема: Размещение гостей (предоставление номеров)	6
4.	Практическое занятие 3.Тема: Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений диалогов с гостями. Составление диалогов	7
5.	Практическое занятие 4.Тема: Решение ситуационных задач	8
6.	Практическое занятие 5.Тема: Профессиональная автоматизированная программа: описание и назначение модуля Front Office	8
7.	Практическое занятие 6.Тема: Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя	9
8.	Практическое занятие 7.Тема: Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя	12
9.	Практическое занятие 8.Тема: Работа с профайлом гостей: корректировка и внесение изменений в личные данные гостя	18
10.	Практическое занятие 9.Тема: Работа с профайлом компаний, агентств, групп: корректировка и внесение изменений	19
11.	Практическое занятие 10.Тема: Особенности поселения гостей от группы	23
12.	Практическое занятие 11.Тема: Особенности поселения коллектива	24
13.	Практическое занятие 12.Тема: Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер	24
14.	Практическое занятие 13.Тема: Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы	26
15.	Практическое занятие 14.Тема: Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя	26
16.	Практическое занятие 15.Тема: Составление алгоритма поведения в конфликтной ситуации	30
17.	Практическое занятие 16.Тема: Особенности поселения гостей от группы. Особенности поселения коллектива	31
18.	Практическое занятие 17.Тема: Переселение гостя из номера. Подселение к гостю в номер	34
19.	Практическое занятие 18.Тема: Оформление и особенности заполнения бланков миграционного учета	34
20.	Практическое занятие 19-20Тема: Оформление карты брони для индивидуальных гостей. Решение ситуационных задач	37
21.	Практическое занятие 21.Тема: Оформление карты брони для групповых туристов. Решение ситуационных задач	41
22.	Практическое занятие 22.Тема: Оформление информационной папки гостя	41
23.	Практическое занятие 23.Тема: Решение ситуационных заданий по ведению устных переговоров с гостями по вопросам предоставления дополнительных услуг гостям	41
24.	Практическое занятие 24.Тема: Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентами. Составление алгоритма проведения ночного аудита	42

Пояснительная записка

Методические рекомендации по выполнению практических занятий ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг МДК.02.01 Организация и осуществление приема и размещения гостей являются частью рабочей программы подготовки специалистов среднего звена (ППССЗ) в соответствии с ФГОС СПО по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

Содержание методических указаний по выполнению практических занятий соответствует требованиям ФГОС СПО.

Процесс выполнения практических работ по профессиональному модулю направлен на формирование следующих компетенций:

- ПК 1.1 Планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства
- ПК 2.1 Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
- ПК 2.4 Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг
- ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
- ОК 02. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
- ОК 03. Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по правовой и финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
- ОК 04. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
- ОК 05. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
- ОК 06. Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных российских духовно-нравственных ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
- ОК 07. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
- ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

В результате выполнения практических работ по профессиональному модулю обучающийся должен уметь:

- находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

- разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения.

В методических указаниях содержатся требования к выполнению практических занятий, в которых дается теоретический материал, задания для выполнения, контрольные вопросы.

Практические занятия предназначены для закрепления и углубления знаний и умений, полученных во время лекционных занятий. При подготовке к практическим занятиям следует использовать литературу из представленного списка, а также руководствоваться приведенными указаниями и рекомендациями.

На практических занятиях приветствуется активное участие в обсуждении конкретных ситуаций, способность на основе полученных знаний находить наиболее эффективные решения поставленных проблем, уметь находить полезный дополнительный материал по тематике практических занятий.

При подготовке к практическому занятию обучающийся должен ознакомиться с планом занятия, изучить конспект лекций, соответствующие разделы учебников и учебных пособий. Для лучшего запоминания и понимания прочитанного следует составить конспект прочитанного. При этом необходимо выбирать основные положения и избегать механического переписывания материала. После изучения материала рекомендуется ответить на вопросы, рекомендуемые для самоконтроля. Затем следует составить план ответа на вопросы плана занятий.

В ходе практического занятия выясняется степень усвоения обучающимися понятий и терминов по темам профессионального модуля, умение обучающихся применять полученные знания для решения конкретных практических задач.

В результате выполнения заданий и ответа на контрольные вопросы обучающийся получает оценку.

Критерии оценки практической работы

Оценка «отлично» выставляется, если обучающийся активно работает в течение всего практического занятия, дает полные ответы на вопросы и показывает при этом глубокое овладение лекционным материалом, знание соответствующей литературы, способен выразить собственное мнение по данной проблеме, проявляет умение самостоятельно и аргументировано излагать материал, анализировать явления и факты, делать самостоятельные обобщения и выводы.

Оценка «хорошо» выставляется при условии соблюдения следующих требований: обучающийся активно работает в течение практического занятия, вопросы освещены полно, изложения материала логические, обоснованные фактами, со ссылками на соответствующие нормативные документы и литературные источники, освещение вопросов завершено выводами, обучающийся обнаружил умение анализировать факты и события, а также выполнять учебные задания. Но в ответах допущены неточности, некоторые незначительные ошибки, имеет место недостаточная аргументированность при изложении материала, допущены логические ошибки при решении задач.

Оценка «удовлетворительно» выставляется в том случае, когда обучающийся в целом овладел сути вопросов по данной теме, обнаруживает знание лекционного материала, законодательства и учебной литературы, пытается анализировать факты и события, делать выводы и решать задачи. Но на занятии ведет себя пассивно, дает неполные ответы на вопросы, допускает грубые ошибки при освещении теоретического материала или 3-4 логических ошибок при решении задач.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется в случае, когда обучающийся обнаружил несостоятельность осветить вопрос, вопросы освещены неправильно, бессистемно, с грубыми ошибками, отсутствуют понимания основной сути вопросов, выводы, обобщения, обнаружено неумение решать практические задачи.

Практическое занятие 1.

Тема: Организация приёма, регистрации гостей.

Цель: изучить стандарты по организации приема и регистрации гостей.

Ход занятия

1. Необходимо внимательно изучить стандарты внешнего вида сотрудников СПиРа, стандарты обслуживания.
2. Ответить на поставленные вопросы.
3. Составить технологическую схему работы сотрудников СПиР с гостями.
4. Оформите общий вывод к практическому занятию.

Ответьте на следующие вопросы:

1. Какие требования предъявляются к сотрудникам – женщинам СПиР?
2. Какие временные стандарты регистрации гостя существуют в гостинице?
3. Какие стандарты встречи гостя существуют?
4. Перечислите основные стандарты ведения телефонных переговоров сотрудниками СПиР с гостями.
5. Перечислите стандарты внешнего вида для сотрудников СПиР.
6. Перечислите, какие документы оформляются при регистрации гостя?
7. На основании каких документов происходит регистрация гостя?

Практическое занятие 2.

Тема: Размещение гостей (предоставление номеров).

Цель: научиться решать ситуационные задачи по организации продажи номеров.

Ход занятия

1. Необходимо изучить материал.
2. Ответить на поставленные вопросы.
3. Составить технологическую схему работы сотрудников СПиР с гостями.
4. Оформите общий вывод к практическому занятию.

Ход занятия

1. Актуализация знаний

1. Как осуществляется продажа номерного фонда гостиницы?
2. От чего зависит стоимость номера в гостинице?

2. Решение ситуационных задач по организации продажи номеров

1. Составьте счет за проживание на имя Лаврова Л.А., проживающего в период с 11.03.ххг. по 13.03.хх г. В комнате №97. Цена за номер 5500 рублей в сутки, вид бронирования - негарантированное.

1. Составьте счет за проживание на имя Иванова Антона Ивановича, проживающего в период с 05.05.хх г. по 09.05.хх. г. В комнате №105, если известно, что цена за номер по тарифу 2500 рублей /сутки, вид бронирования –гарантированное, дополнительные услуги- трансфер и завтрак в номер.

2. Гражданин РФ Сизов И.Ю. заселился в 1-местный номер люкс, гостиницы «Курск» в 9:00 и выехал в 17:05. Дежурный администратор установил часовой тариф за проживание. Правильно ли поступил администратор?

3. Составьте счет за проживание в 1-местном номере сюит по цене за номер 9200 рублей сутки в период с 07.03.хх г. по 10.03.хх г. Дополнительные услуги отсутствуют.

Образец бланка счета за проживание

Гостиница _____
 Город _____
 РФ. от 13.12.93г. №121

Форма № 3-Г
 Утв. Приказом Минфин.

СЧЕТ № _____ ОТ « _____ » _____ 200 _____ г.
 Гр. _____
 (Ф.И.О.) _____
 Индекс поселения _____
 № комнаты _____ Заезд _____

(дата, часы)

№№ п-п	Виды платежей	Ед.	К-во един.	Цена руб.	Сумма руб.
1.	Бронь	%			
2.	Бронь	к-с			
3.	Опоздание С _____ по _____ дата, часы дата, часы	к-с			
4.	Проживание С _____ по _____ дата, часы дата, часы	к-с			
5.	Дополнительное место	сут.			
6.	Дополнительные платные услуги:				
	А) Автостоянка	сут.			
	Б)				
	В)				

Итого получено по счету _____
 (Сумма прописью)

Дежурный администратор _____

Практическое занятие 3.

Тема: Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений диалогов с гостями. Составление диалогов.

Цель: Развитие навыков устной речи. Выполнение упражнений диалогов с гостями. Составление диалогов.

·
·

Ход занятия

1. Выполните задание.

1. Зайдите на сайт гостиницы (по выбору студента)
2. Изучите номерной фонд гостиницы, стоимость.
3. Изучите платные дополнительные услуги гостиницы.
4. Составьте предполагаемые диалоги с гостем о предоставлении услуг:
 - предоставление услуг проживания;
 - предоставление услуг проживания и питания;
 - предоставление услуг проживания и дополнительных платных услуг.

Практическое занятие 4.

Тема: Решение ситуационных задач.

Цель: научиться решать ситуационные задачи по организации встречи гостя.

Ход занятия

1. Необходимо изучить материал.
2. Ответить на поставленные вопросы.
3. Составить технологическую схему работы сотрудников СПиР с гостями.
4. Оформите общий вывод к практическому занятию.

Ход занятия

1.Актуализация знаний.

- 1.Какие виды встреч гостя вы знаете?
2. Как осуществляется встреча гостя?

2. Решение ситуационных задач по организации встречи гостя

1. В гостиницу «Вояж» прибывает артист Меладце В. Напишите процесс встречи гостя. Аргументируйте свои ответы.

2. В заявке на бронирование номера 45 на имя Савченко Геннадия Петровича была указана дополнительная услуга – трансфер. Укажите как осуществляется данная услуга, как она оплачивается (или не оплачивается).

3. Гражданин РФ Сизов И.Ю. должен был заселиться в номер 78. По прибытию в гостиницу, Сизов И.Ю. подошел к стойке ресепшен, где дежурный администратор занимался оформлением документов, на гражданина он обратил внимание только по истечении 15 минут и то, когда Сизов неоднократно о себе напомнил. Правильно ли поступил администратор? Обоснуйте свой ответ.

4. Объясните процесс встречи VIP гостей. Составьте технологический процесс.

Практическое занятие 5.

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

Цель: научиться анализировать профессиональную автоматизированную программу: описание и назначение модуля Front Office

Ход занятия

1. Необходимо изучить материал.
2. Ответить на поставленные вопросы.
3. Оформите общий вывод к практическому занятию.

Ход занятия

Используя интернет и учебную литературу составьте описание и схему работы модуля Front Office АСУ гостиницы (по выбору студента)

Практическое занятие 6.

Тема: Поселение гостя по брони, заполнение профайла гостя.

Цель: изучение требований стандарта к поведению сотрудника службы приема и размещения во время регистрации и поселения гостя, оформление необходимой документации

Ход занятия

1. Необходимо изучить материал.
2. Ответить на поставленные вопросы.
3. Составить технологическую схему работы сотрудников СПиР с гостями.
4. Оформите общий вывод к практическому занятию.

По прибытии в гостиницу, клиент должен зарегистрироваться. Продолжительность регистрации зависит от того, какой гость прибыл в гостиницу — предварительно забронировавший номер или нет. Поселение по брони в гостиницах, где организован автоматизированный учет, занимает всего несколько минут, так как практически вся необходимая информация указана в предварительной заявке.

Если стороны приходят к взаимному согласию, то исполнитель обязан заключить с потребителем договор на оказание услуг.

Для этого гость обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность. Так как гостиничная деятельность представляет собой процесс оказания услуги, то при работе с физическими лицами (гражданами) используются бланки строгой отчетности.

Клиент по прибытии должен заполнить анкету (Форма 1-Г) или подписать регистрационную карту, что свидетельствует о заключении договора между клиентом и гостиницей.

Обязанностью сотрудника службы приема и размещения, стоящего за стойкой ресепшн, является проверка правильности пунктов бронирования, содействие гостю в оформлении документов, проверке паспортных данных, проверке его платежеспособности, а также информировании гостя о порядке работы служб гостиницы, дополнительных услугах и правилах безопасного проживания в соответствии со стандартами отеля.

Задачи:

1. Провести предварительную подготовку к практическому занятию, которая включает:
 - проработку учебного материала, изложенного в лекциях;
 - ознакомление со стандартами конкретных гостиниц;
 - изучение бланков форм первичной отчетности гостиниц (Форма 1-Г).
2. Внимательно изучить действия работника службы приема, размещения и выписки гостей гостиницы во время встречи, регистрации и поселения гостя в соответствии со Стандартом (Приложение 1);

Методические указания по выполнению задания:

1. Внимательно ознакомьтесь с заданием и произведите встречу гостя в соответствии с выданным стандартом гостиницы;
2. Заполните анкету (Форма 1-Г) в соответствии с паспортом гостя;
3. Произведите встречу, регистрацию и поселение гостя в соответствии с заданием

АНКЕТА

Гостиница _____ Комната № _____
 1. Фамилия _____ Имя _____ Отчество _____
 Прибыл _____ (дата, часы) Выбыл _____ (дата, часы)
 2. Дата рождения " ____ " _____ 19 ____ г.
 3. Место рождения
 Область, край, республика _____ Район _____
 город (селение) _____
 4. Паспорт серии _____ № _____ выдан _____
 (когда) _____

_____ (наименование органа внутренних дел, выдавшего документ)

5. Адрес постоянного места жительства _____

 6. Цель приезда _____
 (если в командировку, указать № удостоверения, кем выдано, когда)
 7. Срок проживания до _____ Продление проживания _____
 8. С памяткой о правилах пожарной безопасности ознакомлен _____
 (подпись лица, прибывшего в гостиницу)

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

_____/_____/_____

Варианты заданий

Вариант № 1.

Сергей Борисович Привалов забронировал одноместный номер «стандарт» с 01.08.20xx по 05.08.20xx в расчете на одного человека. Гость приехал вовремя. Заполните анкету гостя, при условии, что он уехал 05.08.2012 в 15.00. (Паспорт 40 06 473580 выдан 18.06 2011 ТП № 15 ОТДЕЛА УФМС РОССИИ по КУРСКОЙ обл. КУРСКИЙ р-н, гор.КУРСК адрес прописки гор.КУРСК, р-н КУРСКИЙ, пос. ИСКРА, улица ДОРОЖНАЯ дом 3 кв. 2, дата рожд. 06.06.1991, место рожд. гор. КУРСК).

Гостиница	CROWNE PLAZA AEROPORT
Город	Санкт-Петербург
Номер №	215
Цель приезда	туризм
Время заезда	14.00
Время выезда	12.00

Вариант №2

Иван Сергеевич Петров забронировал одноместный номер «люкс» с 05.06.20xx по 12.06.20xx в расчете на одного человека. Гость опоздал на сутки. Заполните анкету гостя

при условии, что он уехал 12.06.20xx в 20.00. (Паспорт 40 02 951458 выдан 18.12.2005 ТП №21 ОТДЕЛА УФМС РОССИИ по ВОРОНЕЖСКОЙ обл. АЛЕКСЕЕВСКИЙ р-н, пос.ЛЕСНОЕ адрес прописки ВОРОНЕЖСКАЯ обл., пос. ЛЕСНОЕ, улица ОРЕХОВАЯ дом 25 кв 13, дата рожд. 11.10.1960, место рожд. ВОРОНЕЖСКАЯ обл. АЛЕКСЕЕВСКИЙ р-н. пос. ЛЕСНОЕ).

Гостиница	SOKOS PALACE BRIDGE
Город	Санкт-Петербург
Номер №	202
Цель приезда	туризм
Время заезда	14.00
Время выезда	12.00

Вариант № 3.

Борис Леонидович Сорока забронировал одноместный номер «стандарт» с 20.06.20xx по 25.06.20xx в расчете на одного человека. Гость приехал раньше на 2 часа. Отель согласился поселить его раньше расчетного часа без доплаты. Заполните анкету гостя, при условии, что он уехал 25.06.20xx в 15.00. (Паспорт 45 07 691152 выдан 27.10.2011 ТП №131 ОТДЕЛА УФМС РОССИИ по МОСКОВСКОЙ области и г.МОСКВА, адрес прописки: гор.МОСКВА улица ПЕТРОВСКАЯ дом 20 Корп 8 Кв 12, дата рожд. 16.10.1966, место рожд. гор. МОСКВА).

Гостиница	ОКТЯБРЬСКАЯ
Город	Санкт-Петербург
Номер №	524
Цель приезда	туризм
Время заезда	14.00
Время выезда	12.00

Вариант №4

Мария Николаевна Платонова. забронировала одноместный номер «стандарт» с 17.10.20xx по 18.10.20xx в расчете на одного человека. Она опоздала на 5 часов. Заполните анкету гостя при условии, что она уехала вовремя. (Паспорт 33 00 654321 выдан 19.12.2012 ОТДЕЛОМ УФМС по КАЛИНИНСКОМУ р-ну г.НОВОСИБИРСКА адрес прописки: гор.НОВОСИБИРСК улица НОВАЯ дом 421 кв 15, дата рожд. 20.08.1985, место рожд. гор. ЯЛТА).

Гостиница	МОСКВА
Город	Санкт-Петербург
Номер №	421
Цель приезда	туризм
Время заезда	14.00
Время выезда	12.00

Вариант №5

Елена Петровна Светлова забронировала двухместный номер «сьют» с 03.04.20xx по 06.04.20xx. Она приехала вовремя с ребенком (2005 г.р). Заполните анкету гостя при условии, что она и уехала вовремя. (Паспорт 45 07 691152 выдан 27.10.2011 ТП №131 ОТДЕЛА УФМС РОССИИ по МОСКОВСКОЙ области и г.МОСКВА, адрес прописки:

гор.МОСКВА улица ПЕТРОВСКАЯ дом 20 Корп 8 Кв 12, дата рожд. 16.10.1966,
место рожд. гор. МОСКВА

<i>Гостиница</i>	ОХТИНСКАЯ
<i>Город</i>	Санкт-Петербург
<i>Номер №</i>	106
<i>Цель приезда</i>	туризм
<i>Время заезда</i>	14.00
<i>Время выезда</i>	12.00

Вариант№ 6.

Артем Семенович Кириков забронировал одноместный номер «стандарт» с 11.07.20xx по 18.07.20xx в расчете на одного человека. Гость приехал вовремя. Заполните анкету гостя, при условии, что он уехал 18.07.20xx в 19.00. (Паспорт 11 04 147951 выдан 14.03.2002 ОВД ОКТЯБРЬСКОГО округа г.АРХАНГЕЛЬСКА адрес прописки: гор.АРХАНГЕЛЬСК улица: ТИММЕ дом: 2 кв: 232, дата рожд. 22.08.1970, место рожд. гор. АНАПА, КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ)

<i>Гостиница</i>	СПУТНИК
<i>Город</i>	Санкт-Петербург
<i>Номер №</i>	116
<i>Цель приезда</i>	туризм
<i>Время заезда</i>	14.00
<i>Время выезда</i>	12.00

Практическое занятие 7.

Тема: Поселение гостя от стойки, заполнение регистрационной карточки гостя.

Цель: научиться составлять анкету гостя и регистрационную карточку.

Ход занятия

1. Необходимо изучить материал.
2. Ответить на поставленные вопросы.
3. Составить технологическую схему работы сотрудников СПиР с гостями.
4. Оформите общий вывод к практическому занятию.

Ход занятия

1. Актуализация знаний.

- 1.Что такое анкета гостя?
2. Для чего необходимо заполнять анкету гостя?
3. Что такое регистрационная карта гостя?
4. В чем отличие карты гостя от анкеты?

2. Составление анкеты гостя

Требования к составлению анкеты гостя

Анкетирование – это опрос значительного числа респондентов с целью получения информации о типичности исследуемого психолого-педагогического явления.

Средством метода является разработанная специалистом (а не любителем) анкета. Опрос по ней предполагает жестко фиксированный порядок, содержание, форму вопросов, четкое указание формы ответов.

Различают следующие варианты анкетирования: *личностное* (при непосредственном контакте исследователя и респондента), *опосредованное* (анкеты распространяются раздаточным способом, а респонденты отвечают на них в удобное для себя время), *индивидуальное или групповое, сплошное и выборочное*. Ответы могут регистрироваться респондентом наедине с собой (*заочный опрос*) либо в присутствии анкетера (*очный опрос*). Бывают *опросы-молнии* при изучении общественного мнения.

Анкета должна содержать три смысловые части:

- вводную, в которой содержатся цель и мотивировка анкетирования, подчеркивается значимость участия в нем респондента, гарантируется тайна ответов, четко излагаются правила заполнения анкеты;

- основную, состоящую из перечня вопросов, на которые надлежит дать ответ;

- социально-демографическую, призванную выявить основные биографические данные и социальное положение опрашиваемого.

При составлении анкеты используются различные варианты построения вопросов. Это могут быть открытые вопросы, закрытые, полузакрытые, вопросы-фильтры, целевые (исследовательские) и анкетные (контрольные) вопросы, вопросы на ранжирование.

Открытыми называют вопросы, на которые респонденты должны самостоятельно дать свой вариант ответа и занести его в специально отведенные места в анкете или в специальном бланке. Такие вопросы включаются тогда, когда исследователь стремится привлечь опрашиваемого к активной работе по формированию предложений, советов по какой-то проблеме; когда не совсем ясен набор альтернатив по задаваемому вопросу.

Открытые вопросы хороши на стадии проб, определения области исследования. Предполагается, что ответ в свободной форме позволит выявить доминанту мнений, оценок, настроений людей. Они связаны с не известными исследователю рамками сравнения, которые ограничивают контекст высказывания респондента. Ответы на открытые вопросы трудно обрабатывать.

Закрытыми называют вопросы, к которым в анкете предлагаются возможные варианты ответов. Они используются в тех случаях, когда исследователь четко представляет, какими могут быть ответы на вопросы, или когда надо что-то оценить по определенным, важным для изучения признакам и пр. Преимуществами закрытых вопросов являются возможность исключить неправильное понимание вопроса, сопоставление ответов различных групп респондентов, а также простота заполнения анкеты и обработка результатов. При этом важно:

- не следует комбинировать в одном вопросе несколько идей;

- все ответы желательно печатать на одной странице, чтобы респондент мог их все охватить одним взглядом;

- если ответы содержат положительные и отрицательные суждения об одном явлении, то лучше их печатать параллельно на одной строке, а не последовательно, столбиком;

- список предложенных ответов не должен быть обширным, так как смещается внимание читающего от начала к концу списка.

Полузакрытые вопросы отличаются от закрытых тем, что кроме предложенных вариантов ответов есть своеобразная строка, на которой респондент может отразить свое личное мнение по существу вопроса. Это делается в тех случаях, если исследователь не уверен, что для выражения своего мнения опрашиваемому будет достаточно списка

предложенных альтернатив. В число ответов включается, например, вариант «Укажите другой ответ, если он у Вас есть».

Кроме того, в число ответов на закрытые и полузакрытые вопросы следует включить вариант, дающий возможность уклониться от ответа: «Затрудняюсь ответить», «Не могу ответить», чтобы респонденты, которые не знают ответа или не имеют своего мнения по затронутой проблеме, могли выразить свою позицию. Формула уклонения от ответа означает, что респонденту не хотят навязывать свое мнение.

Довольно часто в анкете используются **вопросы-фильтры**. Они одновременно как бы состоят из двух вопросов: сначала выясняется, относится ли опрашиваемый к определенной группе или известен ли ему факт (явление), о котором пойдет речь далее. Затем респонденту, ответившему утвердительно, предлагается высказать свое мнение или оценку факта, события, свойства. Вопрос-фильтр отделяет ответы респондентов, интересующие исследователя, от всех остальных.

Следующая группа вопросов: **целевые (косвенные) и анкетные (прямые)**. В целевых выражается задача исследования (на какие вопросы должно дать ответы исследование), а анкетные содержат текст вопроса в том виде, как он предлагается опрашиваемому. Очень важно уметь перевести целевые вопросы в анкетные. Большинство задач, которые решаются методом опроса, нельзя выразить непосредственно в форме вопросов к респонденту без соответствующего преобразования.

Преобразование исследовательского вопроса в анкетный – дело непростое. Нужно каждый исследовательский вопрос разбить на несколько анкетных вопросов. Цель такого деления состоит в том, чтобы сумма ответов на каждый анкетный вопрос давала ответ на исследовательский вопрос. Причем каждый анкетный вопрос должен быть простым, ясным, понятным каждому респонденту.

Вопросы на ранжирование применяются тогда, когда необходимо среди множества ответов выявить наиболее значимые для респондента. В этом случае опрашиваемый присваивает каждому ответу соответствующий номер в зависимости от степени его значимости.

Таким образом, вопросы анкеты классифицируются по разным основаниям: по содержанию (вопросы о фактах, событиях, свойствах личности), по форме (открытые, полузакрытые, закрытые, прямые и косвенные), по функции (основные и не основные или контрольные).

Деление это условное. Важна связь между вопросами анкеты, их общее назначение, направленность на цель исследования.

Контрольные вопросы уточняют, дополняют сведения, полученные на основной вопрос; косвенный вопрос может предшествовать прямому основному; личные вопросы и безличные могут занимать такое же положение по отношению друг к другу; открытый вопрос может выполнять роль контрольного на закрытый и наоборот.

Проблема повышения надежности при использовании методики анкетирования должна быть в поле зрения исследователя.

В первую очередь, это зависит от содержания или от характера планируемой информации.

Статус (положение опрашиваемого). Обычно требуется знание «паспортички»: пол, возраст, образование, стаж работы, семейное положение, финансовое положение (доходы-зарплата, стипендия и пр.), место проживания и др. На этом пути есть свои трудности.

1. Категории ответов – в закрытой или открытой форме ставить вопросы? В открытой – плохо, так как мы не знаем, что напишет респондент. Например, Ваше образование: четыре класса, неполное среднее, высшее, незаконченное среднее профессиональное, учусь в вузе и пр. Такие ответы надо перевести в однозначные категории (число лет обучения, уровень и др.). Если выбрали закрытый вопрос, возникает проблема обоснованности группировок ответов. Исследователю надо решить, какие пороговые группировки выбирать (дети: 6 – 8 лет, 9 – 12 лет, 13 – 18 лет). Здесь возникает

новая проблема: для статистической обработки требуются равные интервалы в числовом ряду. Если они разные, то можно ли их укрупнить, и как сделать их равными?

2. **Закрытый вопрос** на статус должен быть сформулирован в терминах, не допускающих двусмысленного толкования. Это относится и к словам, и к единицам счета, и к построению фраз. Не следует, например, употреблять слова «в среднем...», так как неизвестен эталон усреднения, которым пользуется респондент. Паспортичку лучше ставить в конце анкеты.

Событийная информация, или сведения о фактах поведения в прошлом, в настоящем, о продуктах деятельности, требует контроля на компетентность опрашиваемого. Надо иметь в виду:

1. Глубина и полнота информации существенно зависят от общей культуры и кругозора респондентов. Критерий образования является важнейшим, особенно для проведения первой пробы опросного листа.

2. Нередко люди описывают события как очевидцы, не будучи ими; не зная предмета, высказывают мнение, не заботясь об аргументах. Поэтому при анкетировании применяются «отсеивающие» вопросы, либо предусматриваются ловушки на добросовестность. Например, предыдущий вопрос предполагает ответы: да, нет, не знаю. Последующий для тех респондентов, кто ответил «да», но на вопрос отвечают и те, кто выбрал ответ «нет».

Контрольные вопросы на информированность включаются в заочный опрос. Например, «Произведения каких писателей фантастов Вам понравились?» Среди ответов находятся вымышленные фамилии.

3. Очень важно полученную информацию проанализировать с точки зрения оценки и интерпретации. Эти позиции следует различать. В событийных формулировках вопрос не должен быть в оценочных выражениях: много-мало; удачно-неудачно и т.д. Надо знать, что оценочные критерии у каждого свои. Для одних чтение газет в течении 30 минут – много, для других – мало.

4. Ошибки памяти могут повлиять на ответы о давно прошедших событиях. Достоверность можно повысить наводящими вопросами, помочь вспомнить дату и пр.

5. Максимальная дробность пунктов информации – хорошее основание достоверности сведений о событии. Ставится не один вопрос «в лоб», а он разбивается на несколько (5 – 6) вопросов, и получается в итоге достоверная информация.

1. Формулировка вопроса не должна содержать трудных для восприятия слов (в том числе иностранных). Если можно предположить, что смысл какого-то слова, содержащегося в вопросе, респонденту неизвестен, то его нужно заменить, найти другое слово, сформулировать вопрос иначе, или исключить.

2. Вопрос не должен содержать заключенных в самом себе противоречий. Иначе однозначного ответа не получить. «Считаете ли Вы, что новый закон может улучшить, а может и ухудшить положение ...?» – не годится.

3. Вопрос должен быть свободен от подсказок, намеков, выдающих пристрастие спрашивающего – составителя. «Вы считаете, что концепция модернизации образования в очередной раз не принесет никаких существенных улучшений?» – не годится.

4. Недопустимо такое расположение вопросов, когда ответы на предыдущие вопросы могут повлиять на ответы последующих. Например, а) Вы считаете, что преступность в нашем городе за последние три года: возросла, снизилась, осталась на прежнем уровне; б) Вы считаете, что рост преступности связан с приходом к власти демократов: да, нет, затрудняюсь ответить.

5. Нельзя задавать вопросы, которые затрагивают престиж респондента. «Вы считаете, что можете занимать эту должность?».

6. Вопрос должен быть вежливым по отношению к респонденту. В противном случае он может воспринять его как оскорбление и отказаться отвечать. «Как часто Вы позволяете себе опаздывать на работу?».

7. Не следует задавать вопросов о сугубо личном.

8. Не следует задавать вопросов, касающихся экономической безопасности респондента.

9. Не следует задавать вопросов, способных повлиять на карьеру, семейные отношения и др.

10. Вопросы не должны быть сформулированы абстрактно. Респонденту может не хватить фантазии или воображения, чтобы ответить на вопрос. «Как по-Вашему будет развиваться наша страна после ухода В.В. Путина с поста президента?».

11. Вопросы не должны основываться на эрудиции респондента или его внимании к каким-то фактам, явлениям. «Считаете ли Вы, что фундаментальной науке пришел конец в России?».

12. Содержание вопросов не должно содержать слишком высоких требований к эрудиции, наблюдательности респондентов. «Как Вы оцениваете активность молодежи в общественной жизни в 1999 году?».

13. Не следует делать формулировку вопроса слишком многословной. Респондент может ее не понять или не дочитать до конца. 11 слов – это допустимо.

14. Формулировка вопроса должна полностью исключать желание респондента угадать, что хочет анкетер, угодить ему, выбрать нужный ему ответ.

Анкета – это не просто сценарий опроса, не простая сумма вопросов. Она имеет и свою архитектуру. **Объем** анкеты зависит от целей и задач. Большая отпугивает респондентов, короткая создает впечатление «пустой бумажки». То и другое снижает качество анкетирования. В практике сложилось представление об оптимальном объеме: **30 – 40** вопросов.

Другой критерий – **время** заполнения анкеты. Многое зависит от качества самой анкеты. Есть такое правило: фиксируются начало анкетирования и его конец. Потом спрашиваем у респондентов: сколько, по их мнению, они заполняли анкету? Если респондент ответил, что меньше или столько, сколько оно действительно длилось, то можно сказать, что анкета интересная, она захватила респондента. Если будет указано большее время, то анкетеру нужно подумать, как сделать анкету интересной. Оптимальным считается **30 минут**.

Для большей ценности при последующем анализе анкеты нужно обратить внимание на:

— структуру анкеты;

— блоки вопросов;

— методы оценки и тестирования анкеты на небольшой фокус-группе.

А вот использовать собственный персонал в качестве «исследователя» не стоит:

— во-первых, наемные сотрудники не всегда скажут правду о недостатках заведения (за критику могут и уволить);

— во-вторых — зачем добавлять себе работу, ведь в конечном счете решать обнаруженные проблемы придется именно персоналу.

Заметим, в идеале фокус-группа может состоять из 10–15 незаинтересованных человек, которые проведут в отеле пару дней и честно выскажут свое мнение обо всех выявленных преимуществах и слабых сторонах.

Иными словами, если вы хотите получить действительно важную и ценную информацию из анкетирования, уделите внимание его подготовке.

К тому же эксперты советуют обязательно продумать первую часть анкеты — обращение. Например, как вы обращаетесь к своим гостям? Наиболее классические варианты — «*Уважаемый гость*» или «*Дорогой гость*».

Согласно правилам делового этикета, обращение нужно начинать со слов благодарности за выбор именно вашей гостиницы и просьбы ответить на вопросы анкеты с целью улучшить качество сервиса. Далее следует указать, что мнение каждого гостя является для гостиницы важной информацией. Скажем, некоторые транснациональные сети публикуют в анкете фото директора и пишут обращение от его имени. Это делается

для того, чтобы подчеркнуть статус анкеты и статус гостя. Но если анкету разрабатывает небольшой придорожный отель, Марианна Ольгина советует не делать этого. Ведь в подобных заведениях гости редко останавливаются более чем на одну ночь, и заполнять опросник из 50-ти пунктов они просто не станут. Сетевым и большим отелям эксперт тоже советует умерить любопытство и включать в анкету лишь актуальные вопросы, дабы не отнимать у гостя времени на заполнение пятистраничного мануала. Практичнее всего варьировать вопросы, спрашивая гостя о тех участках работы гостиницы, которые кажутся проблемными или на которые больше всего нарекают постояльцы. Например, если участились жалобы на обслуживание в ресторане, в анкету включаются вопросы о качестве питания, работе официантов и администратора зала.

Вступительная часть должна убедить постояльца принять участие в анкетировании, побудить его искренне ответить на вопросы. Она не только объясняет цель данного анкетирования, но и показывает, какую пользу получит респондент, приняв в нем участие. Лучше вынести вступление на отдельную сторону анкеты (если анкета подана в форме буклета). Но не стоит делать вступительную часть слишком большой, ведь она может и отпугнуть гостя. Да и по возможности не используйте в анкете формулировки типа *«поможет решить наши проблемы»*, *«улучшит работу персонала»* и пр. У гостя помимо воли может возникнуть подозрение, что гостиница переживает не лучшие времена, а руководство не совсем понимает, как решить существующие проблемы. Вместо упомянутых фраз лучше использовать следующие обороты:

— *«мы заботимся о каждом госте»*;

— *«ваше мнение позволит нам всегда оставаться на высоте»* и т. п.

Первый блок вопросов. В нем оптимально разместить вопросы о госте. Анализ общих вопросов позволит вам понять, кто ваша целевая аудитория. Например, может оказаться, что основные постояльцы — люди, которые приезжают в командировку, или же семьи с детьми. На основе таких данных отелю будет гораздо легче строить рекламную кампанию и проводить тренинги для персонала. «Нелишним будет предусмотреть так называемый паспорт гостя, содержащий минимальные данные о нем. Впоследствии вы сможете распределить по группам всех респондентов, основываясь на социальных, возрастных, профессиональных признаках», — советует Марианна Ольгина.

К примеру, эксперт рассказывает, что агентство разработало анкету для николаевской гостиницы «Парусник» и впоследствии проанализировало около 1000 анкет гостей. В результате оказалось, что 76 % постояльцев отеля — это инженеры, которые приезжают на судостроительный завод и в кораблестроительный институт. После предоставления аналитики по анкетам гостиница пересмотрела ряд своих услуг, ввела приятные для гостей мелочи и изменила рекламную кампанию.

Итак, блок вопросов о госте должен содержать следующие данные:

— Ф. И. О. гостя и его возраст;

— срок пребывания гостя в отеле;

— номер комнаты (для того чтобы в дальнейшем при необходимости определить, кто обслуживал номер в это время);

— контакты: адрес электронной почты, номер телефона и пр.

В этом же блоке вопросов можно уточнить следующее:

— где гость взял информацию и как бронировал номер (самостоятельно или через туристическую фирму);

— с какой целью гость посетил город (в связи с отпуском, по рабочим вопросам, посещение конференции и т. д.).

Примите во внимание, что возле каждого вопроса в анкете следует обязательно оставлять пустое место для того, чтобы гость мог указать собственный вариант ответа. Ведь очень часто предусмотреть все возможные ответы невозможно, соответственно, вопрос не будет нести должной информационной пользы для заведения.

Второй блок вопросов. Далее советуем поместить блок вопросов о комфорте номера и технических параметрах отеля. Нелишним будет поинтересоваться у гостя, например:

- удобен ли номер;
- нравится ли конференц-зал;
- посещал ли гость фитнес-центр и ресторан.

В этом же блоке вопросов можно задать вопрос, к примеру, чего, по мнению гостя, в гостинице не хватает. Чтобы достичь максимальной эффективности ответа, некоторые вопросы лучше формулировать «полузакрытыми», то есть с пустой строкой для собственного варианта ответа гостя.

Третий блок вопросов. К тому же можно предусмотреть отдельный блок вопросов о качестве еды в ресторане. Но общие вопросы по данной тематике вряд ли будут эффективны. Можно задать вопросы о том, завтракал ли гость, обедал или ужинал в ресторане, и предложить оценить вкус блюд, разнообразие меню и атмосферу ресторана в целом. Также советуем добавить в анкету вопрос о том, в каких местных заведениях удалось побывать гостю и что ему наиболее понравилось. Впоследствии при анализе на основании данного пункта можно сделать вывод, в чем ресторан при гостинице проигрывает другим местным заведениям.

Четвертый блок вопросов — наиболее важный. И наконец, один из самых важных блоков — о качестве обслуживания и обслуживающем персонале. Такие вопросы следует разбить на блоки по отделам и оцениваемым качествам. Оценки можно выставлять по пятибалльной шкале.

Задание: 1. На основании требований к составлению анкеты гостя разработайте свою анкету.

2. Заполните регистрационную карту гостя на трех гостей: время пребывания, сроки и паспортные данные придумайте самостоятельно.

Практическое занятие 8.

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

Цель: научиться решать ситуационные задания по работе с заполнением профайлов

Ход занятия

1. Необходимо изучить материал.
2. Выполнить задания.
3. Составить технологическую схему работы сотрудников СПиР с гостями.
4. Оформите необходимые документы.
5. Оформите общий вывод к практическому занятию.

1. Что такое АСУ гостиницы?
2. Какие профайлы АСУ вы знаете?
3. Перечислите основные профайлы АСУ, дайте им характеристику.

2. Решение ситуационных заданий по работе с заполнением профайлов

1. Используя АСУ. Составьте карту брони для туристической группы в гостинице «Марс». Период проживания- 02.03.xx г.-17.03.xx г. Цена за номер 3200 руб./сут.
2. Используя АСУ. Составьте регистрационную карточку гостя на Гранкина Сергея Яковлевича, гражданина РФ, заселяющегося в одноместный номер гостиницы «Вояж» на период с 07.04.xx г. по 09.04.xx г. Цена за номер 3500 руб./сутки.
3. Используя АСУ. Составьте разрешение на поселение в одноместный номер люкс гостиницы «Вояж» гражданина Косютина К.К. на период проживания с 14.04.xx г. по 18.04.xx г. Цена за номер 4500 руб./сутки.

4. Используя АСУ. Составьте заявку на продление проживания в гостинице «Вояж» до пяти дней группы туристов из 7 человек, если туристы занимали 1 одноместный и 3- 2х местный по цене 1000 руб. и 3500 руб. за сутки соответственно.

6. Составьте заявку на бронирование гостиничных номеров в гостинице «Октябрьская» для туристической группы из 6 человек Период проживания – 21.11.xx г. - 30.11.xx г. Вид бронирования – гарантированное. Трансфер, цель – путешествие.

7. Составьте заявку на бронирование гостиничных номеров для группы туристов-студентов в гостинице «Октябрьская» с 04.06.xx г. по 07.06.xx г. Стоимость номера в сутки 750 рублей. Сопровождающий группы – Самсонова Д.О.

8. Составьте заявку на бронирование номеров в гостинице «Престиж» с 04.09.xx г. по 15.09.xx г. Стоимость номера в сутки 500 рублей для деловых туристов. Дополнительные услуги: трансфер, завтрак в номер

Практическое занятие 9.

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

Цель: изучить порядок подготовки и заключения договора о предоставлении гостиничных услуг

Ход занятия

1. Необходимо изучить материал.
2. Ответить на поставленные вопросы.
3. Составить технологическую схему работы сотрудников СПиР с гостями.
4. Оформите общий вывод к практическому занятию.

Ход занятия

Для компаний и турфирм, которые регулярно присылают заявки о бронировании и обеспечивают достаточную загрузку номеров, гостиница устанавливает специальные скидки, что фиксируется особым ценовым кодом. Этот тип взаимоотношений с гостиницей чаще всего употребляется компаниями, с которыми гостиница заключила договор о предоставлении гостиничных услуг. В задачи службы бронирования входит отслеживание правильности определения цены для компании или турфирмы, необходимое для последующего подсчета количества ночей, которые гости от компании или турфирмы прожили в гостинице. Эта цифра ведет в последующем к снижению цены или же, при недостаточном количестве ночей, к расторжению контракта.

В договоре оговариваются условия, на которых компания или турфирма выстраивает свои отношения с гостиницей (квота и категории номеров, порядок оплаты и пр.).

Задачи:

1) Провести предварительную подготовку к практическому занятию, которая включает:

- проработку учебного материала, изложенного в лекциях раздела 2.7;
 - ознакомление с рекомендованной литературой;
 - ознакомление с интернет - источниками;
- 2) Внимательно изучить порядок заключения типового договора;
 - 3) Изучить пункты типовой формы договора

Методические указания по выполнению задания:

1. Внимательно ознакомьтесь с заданием и предложенным текстом договора;

2. Измените необходимые пункты и внесите реквизиты фирмы в типовую форму договора (Приложение 1) в соответствии с заданием

Приложение 1

ДОГОВОР №
предоставления гостиничных услуг

г. Красноярск

«__» _____ 20

г.

Открытое акционерное общество «Гостиница Красноярск», именуемое в дальнейшем Гостиница, в лице Заместителя генерального директора по управлению гостиничным фондом Кухаренко Елены Владимировны, действующего на основании Доверенности № 3 от «01» января 2013г., с одной стороны, и _____ именуемое в дальнейшем Заказчик, в лице _____, действующего на основании _____, с другой стороны, именуемые вместе Стороны, заключили настоящий договор, далее Договор, о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1 Предметом Договора является предоставление Гостиницей услуг по размещению лиц (гостей), указанных в заявке Заказчика в гостинице «Красноярск», расположенной по адресу - Россия, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Урицкого, 94.

2. Порядок и условия предоставления услуг

2.1 Предоставление услуг Гостиницей Заказчику осуществляется по его предварительным заявкам. Заявка оформляется на фирменном бланке, подписывается уполномоченным лицом, с приложением печати и должна содержать следующие сведения:

- Ф.И.О. гостей;
- Количество гостей;
- Дата и время заезда гостей, период проживания;
- Категория номеров;
- Количество номеров;
- Дополнительные услуги (обеды/ужины, услуги транспорта, аренда конференц-зала и т.д.).

2.2 Гостиница обязуется рассмотреть полученную заявку на размещение гостей в течение:

- 24 часов, с момента ее получения, в случае размещения гостей в количестве менее 8 (восемь) человек;
- 72 часов, с момента ее получения, в случае размещения гостей в количестве 8 (восемь) человек и более,

и сообщить по факсу/электронной почте Заказчику о возможности или невозможности предоставления заказываемых гостиничных и иных услуг. В случае подтверждения заявки Заказчика Гостиница гарантирует предоставление условий обслуживания в объемах и в сроки, указанные в заявке Заказчика. Изменения условий согласуются Сторонами в каждом конкретном случае.

2.3 Заказчик имеет право изменить ранее направленную Гостинице заявку либо отказаться от нее, направив в Гостиницу соответствующее письменное уведомление об изменении либо об отказе в соответствии с условиями Договора.

2.4 Аннулирование заявки или изменение ее должны быть произведены Заказчиком в срок не менее чем за 24 часа до предполагаемой даты заезда индивидуальных гостей, и не менее чем за 72 часа до предполагаемой даты заезда гостей в количестве 8 (восемь) человек и более. В случае поступления от Заказчика отказа от подтвержденной Гостиницей заявки, позже установленного срока либо неприбытия гостя (гостей), Заказчик выплачивает Гостинице плату за фактический простой номеров в размере 100% стоимости заказанных и не используемых номеров за одни сутки.

2.5 В случае отмены Заказчиком заявки, Гостиница возвращает Заказчику сумму предоплаты за вычетом суммы, предусмотренной п. 2.4 Договора.

2.6 Обслуживание гостей осуществляется в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ, утв. Постановлением Правительства РФ №490 от 25.04.1997 г., в редакции от 13.03.2013 г.

2.7 Продление срока пребывания гостя в Гостинице производится при наличии свободных мест. Оплата за продление проживания и дополнительные расходы, не подтвержденные заявкой Заказчика, производится самим гостем по официально опубликованным тарифам.

3. Стоимость услуг и порядок расчетов

3.1 Цены на услуги по предоставлению гостиничных услуг гостям Заказчика определяются на 5 (пять) % меньше цен, установленных Гостиницей в Прейскуранте, размещенном на Интернет сайте Гостиницы www.hotelkrs.ru, далее Прейскурант. Стоимость дополнительных услуг (обеды/ужины, услуги транспорта,

аренда конференц-зала и т.д.), определяется в соответствии с Прейскурантом, при этом, на них не распространяется предусмотренная настоящим пунктом скидка.

3.2 Всякое изменение Гостиницей цен, указанных в Прейскуранте (в т.ч. в отношении НДС), влечет за собой автоматическое изменение цен в соответствии с условиями пункта 3.1. Гостиница является плательщиком НДС 18%.

3.3 Гостиница обязуется размещать на Интернет сайте www.hotelkrs.ru, информацию об изменении цен и уведомлять об этом Заказчика не позднее, чем за 15 дней до введения их в действие.

3.4 За услуги указанные в п. 1.1. настоящего договора, на основании счета Гостиницы, Заказчик производит предоплату на расчетный счет Гостиницы в размере 100% стоимости услуг, указанных в заявке Заказчика. Предоплата должна быть произведена не позднее 2 (двух) дней до заезда гостей. Подтверждением произведенной оплаты является зачисление денежных средств на расчетный счет Гостиницы.

3.5 Гостиница не позднее 5 (пяти) рабочих дней после полного предоставления услуг направляет Заказчику счета-фактуры с указанием номеров извещений, по которым Заказчиком произведена предоплата.

3.6 Окончательный расчет между Гостиницей и Заказчиком производится в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения счетов-фактур и соответствующих актов оказанных услуг.

3.7 Все расчеты между Сторонами производятся в рублях.

3.8 Заказчик не вправе объявлять гостям, проживающим в гостинице на основании его заявки, стоимость гостиничных и иных дополнительных услуг, выше стоимости опубликованной на Интернет сайте Гостиницы.

4. Ответственность сторон

4.1 Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору в соответствии с условиями последнего, а в части, не урегулированной Договором - в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2 Ущерб, возникший в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы, нанесенный гостем, должен быть возмещен гостем в полном объеме, в день предъявления ему акта об ущербе, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3 Гостиница гарантирует уровень обслуживания гостей в соответствии с подтвержденной в заявке категорией номеров. В случае невозможности размещения в номере согласованной категории, Гостиница предоставляет номер категории, не ниже согласованной, без увеличения стоимости проживания.

5. Форс - мажор

5.1 Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если докажут, что это было вызвано возникновением обстоятельств непреодолимой силы.

5.2 О наступлении обстоятельств непреодолимой силы Стороны обязуются извещать друг друга в письменной форме с приложением документов, выданных уполномоченными органами государственной власти и местного самоуправления, подтверждение наличие обстоятельств непреодолимой силы.

5.3 При неисполнении обязательств по уведомлению об обязательствах непреодолимой силы Сторона не вправе ссылаться на их наличие в будущем.

6. Порядок разрешения споров

6.1 Изменение условий Договора, его расторжение и прекращение возможны только по соглашению Сторон или в случаях предусмотренных гражданским законодательством РФ.

6.2 При возникновении споров об исполнении условий Договора Стороны принимают меры для урегулирования спора в добровольном порядке.

6.3 В том случае, если Стороны не достигли согласия в ходе ведения переговоров, спор передается на разрешение в Арбитражный суд Красноярского края.

7. Порядок изменения и расторжения договора

7.1 Договор может быть расторгнут досрочно по следующим причинам:

- по инициативе одной из сторон при письменном уведомлении другой стороны в срок не менее чем одного месяца, до даты расторжения;
- по обоюдному согласию сторон;
- неисполнение, или ненадлежащее исполнение, какой-либо из Сторон принятых на себя обязательств, предусмотренных настоящим договором.

7.2 В случае если на момент истечения срока действия Договора между сторонами будут существовать незавершенные расчеты, либо другие неисполненные обязательства сторон по Договору, последний будет действовать до момента надлежащего исполнения обязательств, либо до другого момента установленного соглашением Сторон.

7.3 Изменения и дополнения к настоящему договору совершаются Сторонами в письменной форме, путем оформлен дополнительного соглашения к Договору.

8. Срок действия договора

8.1 Договор вступает в силу с момента подписания Сторонами и действует до «31» декабря 2015г.

8.2 По истечении указанного срока, в случае если ни одна из Сторон не заявит в письменной форме желания, о его расторжении, срок Договора считается продленным на 1 (один) календарный год на тех же

условиях. Число продления сроков действия Договора неограниченно.

8.3 Факсимильные копии Договора имеют юридическую силу до получения обеими Сторонами подлинников, в случае, если факсимильное воспроизведение подписи и печати позволяет достоверно определить, что документ исходит от Стороны по Договору.

8.4 Договор составлен в 2-х экземплярах, по одному для каждой из Сторон, имеющих одинаковую юридическую силу.

Юридические адреса и банковские реквизиты

ГОСТИНИЦА

ЗАКАЗЧИК

ОАО «Гостиница Красноярск»

660049 г.Красноярск, ул. Урицкого, 94

тел/факс (391) 274-94-04, 274-94-21

ИНН 2466033686 КПП 246601001

р/с 40702810003000001175 в филиале

ОАО Банк ВТБ в г. Красноярске г. Красноярск

к/с 30101810200000000777

БИК 040407777

ОГРН 1032402949809,

Заместитель
генерального
директора по
управлению
гостиничным
фондом

Е В. Кухаренко

Варианты заданий

Вариант № 1.

Вы (ФИО) – генеральный директор ООО «Волна», действуете на основании Устава Вашей организации. Реквизиты ООО «Волна» 394030, г. Воронеж, ул. Пограничная, д. 2. Тел./факс (473) 200-24-25, 200-24-26, ИНН/КПП 3664109480/366401001, р/с 40702810013000050783 в Централь -Черноземном банке Сбербанка РФ г. Воронеж, к/с 30101810600000000681, БИК 042007681, ОГРН 1113668007221. 2.2. Внесите в типовой договор поправку: полученная заявка на размещение гостей в количестве менее 10 (десяти) человек, должна рассматриваться Гостиницей в течение 24 часов, с момента ее получения

Вариант № 2

Вы (ФИО) – генеральный директор ООО «Роза Ветров», действуете на основании Устава Вашей организации. Реквизиты ООО «Роза Ветров» 105005, г. Москва, набережная академика Туполева, д. 15, стр. 22, офис 302/2. Тел./факс (495) 778-53-70, ИНН/КПП 7709443277/770901001, р/с 40703810320020831601 в ООО «Промсвязьбанк» г. Москва, к/с 30101810400000000555, БИК 044525555, ОГРН 1097799029481. Внесите в типовой договор поправку: аннулирование заявки или изменение ее должны быть произведены Заказчиком в срок не менее чем за 72 часа до предполагаемой даты заезда индивидуальных гостей

Вариант № 3

Вы (ФИО) – генеральный директор ООО «Санкт-Петербург Телеком», действуете на основании Устава Вашей организации. Реквизиты ООО «Санкт-Петербург Телеком» 197374 г. Санкт-Петербург, Торфяная дорога, д. 7, лит. Ф. Тел./факс (812) 118-00-01, 118-00-02, ИНН/КПП 7815020097/997750001, р/с 40702810500030004552 в ООО Банк ВТБ г.

Санкт-Петербург, к/с 30101810700000000187, БИК 044525187, ОГРН 1027809223903. Внесите в типовой договор поправку: цены на услуги по предоставлению гостиничных услуг гостям Заказчика определяются на 7 (семь) % меньше цен, установленных Гостиницей в Прейскуранте, размещенном на Интернет сайте Гостиницы www.hotelkrs.ru, далее Прейскурант.

Вариант № 4

Вы (ФИО) – генеральный директор ООО «Техпром», действуете на основании Устава Вашей организации. Реквизиты ООО «Техпром» 199155 г. Санкт-Петербург, пр. Большой Смоленский, д.55. Тел./факс (812) 703-11-40, 703-11-41, ИНН/КПП 7801186303/780101001, р/с 40702810500030008781 в ООО Банк ВТБ г. Санкт-Петербург, к/с 30101810700000000231, БИК 044525231, ОГРН 1027800536103. Внесите в типовой договор поправку: за услуги указанные в п. 1.1. настоящего договора, на основании счета Гостиницы, Заказчик производит предоплату не позднее 1 (одного) дня до заезда гостей.

Вариант № 5

Вы (ФИО) – генеральный директор ООО «Стрела», действуете на основании Устава Вашей организации. Реквизиты ООО «Стрела» 305040, г. Курск, ул. Аэродромная, д. 18. Тел./факс (4712) 39-99-47, 39-99-46, ИНН/КПП 4629015425/463201001, р/с 40702810400060000730 в Курском филиале АБ "РОССИЯ", к/с 30101810700000000743, БИК 043807743, ОГРН 1024600937371. Внесите в типовой договор поправку: за услуги указанные в п. 1.1. настоящего договора, на основании счета Гостиницы, Заказчик производит предоплату на расчетный счет Гостиницы в размере 50% стоимости услуг, указанных в заявке Заказчика

Вариант № 6

Вы (ФИО) – генеральный директор ООО «Импульс», действуете на основании Устава Вашей организации. Реквизиты ООО «Импульс» 630090, г. Новосибирск, ул. Инженерная д. 16. Тел./факс (383) 332-41-55, ИНН/КПП ИНН: 5405182735/540501001, р/с 40702810400020001706 в филиале "Новосибирский" ОАО Банка "ОТКРЫТИЕ" г. Новосибирск, к/с 30101810350040000835, БИК 045004835, ОГРН 1125476031922. Внесите в типовой договор поправку: Гостиница не позднее 3 (трех) рабочих дней после полного предоставления услуг направляет Заказчику счета-фактуры с указанием номеров извещений, по которым Заказчиком произведена предоплата

Практическое занятие 10.

Тема: Особенности поселения гостей от группы

Цель: изучить особенности поселения гостей от группы

Ход занятия

1. Необходимо изучить материал.
2. Ответить на поставленные вопросы.
3. Выполните задания.
4. Оформите общий вывод к практическому занятию.

Ход занятия

1. Какие гости в отеле считаются групповыми?
2. Каким образом происходит поселение группы в гостиницу?
3. Какие документы оформляются при поселении группы?
4. Напишите технологический процесс работы администратора с поселением группы.

2. Задания.

1. В вашу гостиницу приехала группа туристов в количестве 7 человек сроком проживания на три дня. Оформите все необходимые документы (данные группы придумайте самостоятельно).
2. В вашу гостиницу приехала группа туристов в количестве 5 человек сроком проживания на три дня, дополнительные услуги: трансфер, завтраки, экскурсия по городу. Оформите все необходимые документы (данные группы придумайте самостоятельно).

Практическое занятие 11.

Тема: Особенности поселения коллектива.

Цель: изучить особенности поселения коллектива

Ход занятия

1. Необходимо изучить материал.
2. Ответить на поставленные вопросы.
3. Выполните задания.
4. Оформите общий вывод к практическому занятию.

Ход занятия

1. Какие гости в отеле считаются коллективными?
2. Каким образом происходит поселение коллектива в гостиницу?
3. Какие документы оформляются при поселении коллектива?
4. Напишите технологический процесс работы администратора с поселением коллектива.

2. Задания.

1. В вашу гостиницу приехал коллектив ООО «Бавария» в количестве 8 человек сроком проживания на три дня. Оформите все необходимые документы (данные группы придумайте самостоятельно). Дополнительные услуги: предоставление ноутбука, конференц-зал.
2. В вашу гостиницу заселяется коллектив ЗАО «Заря» сроком проживания пять дней. Дополнительные услуги: завтраки, трансфер, обзорная экскурсия по городу. Оформите необходимые документы (данные группы придумайте самостоятельно).

Практическое занятие 12.

Тема: Переселение гостя из номера, подселение к гостю в номер

Цель: изучение требований стандарта к поведению сотрудника службы приема и размещения во время регистрации и поселения гостя, оформление необходимой документации

Ход занятия

1. Необходимо изучить материал.
2. Выполнить задания.
3. Составить технологическую схему работы сотрудников СПиР с гостями.
4. Оформите общий вывод к практическому занятию.

1. Актуализация знаний.

1. В каких случаях гость может продлить проживание в гостинице?
2. Как осуществляется процесс перевода гостя из одного номера в другой?

2. Оформление заявок на продление проживания, на подселение к гостю, на перевод из одного номера в другой

Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц. За **подселение** взимается оплата за

дополнительную кровать по цене, указанной в прайс-листе. Стоимость одного места с **подселением** за сутки (руб.) Поселение (**подселение**) в гостиницу граждан осуществляется по предъявлении паспорта. Поселение (**подселение**) в гостиницу граждан осуществляется при полной оплате стоимости номера, по предъявлении ими паспорта или иного заменяющего его документа удостоверяющего личность, и согласия **гостя** с действующими правилами.

ПРИМЕРНЫЙ ОБРАЗЕЦ БЛАНКА КАРТЫ ГОСТЯ

ИП _____ Гостиничный комплекс « _____ » Карта гостя № _____	ИП _____ Гостиничный комплекс « _____ » Отрезной талон № _____
Дата (date) ____ 20 __ г. Время (time) _____	Дата, время: _____
Фамилия (list name): _____	Ф И О _____
Отчество (middle name) _____	
Данные паспорта (passport) _____	
Заселен с (stayng from) _____ по (till) _____ Продлен по (prolonged to) _____	Заселен с _____ по _____ Продлен по _____
Настоящим подтверждаю, что мне объяснили правила проживания и техники безопасности в гостиничный комплекс « » (Hereby confirm? That I was explained with living regulations and safety rules at the “ ” _____ Подпись	Управляющий : ЧП _____ _____ Адрес : Тел./факс E-mail:

1. Составьте заявку на продление проживания в гостинице «Курск» до трех дней группы туристов из 5 человек, если туристы занимали 1-одноместный и 1-2х местный номера по цене 1000 руб. и 2500 руб. за сутки соответственно.

2. Составьте заявку на продление проживания в гостинице «Интурист» до 2 дней группы туристов, если известно, что туристы занимали 1 1-местный и 2 2-местных номера по цене за номер 1250 руб. и 3240 руб. соответственно.

Практическое занятие 13.

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

Цель: изучить виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.

Ход занятия

1. Необходимо изучить материал.
2. Ответить на поставленные вопросы.
3. Оформите общий вывод к практическому занятию.

Ход занятия

1. Какие виды документации используются администраторами СПиР, дайте их характеристику.
2. Какие формы документации в деятельности службы приема и размещения в зависимости от уровня автоматизации гостиницы используются в отеле. Дайте их краткую характеристику.

Практическое занятие 14.

Тема: Работа со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.

Цель: изучить особенности работы со счетами гостей. Оплата услуг. Выписка гостя.

Ход занятия

1. Необходимо изучить материал.
2. Ответить на поставленные вопросы.
3. Составить технологическую схему работы сотрудников СПиР с гостями.
4. Оформите общий вывод к практическому занятию.

Теоретическая часть:

Завершающей стадией цикла обслуживания гостя является его выезд из отеля (check-out), на этом этапе осуществляется оплата им счета (или приведение счета к нулевому балансу).

Окончательный расчет с гостем обычно осуществляет сотрудник службы приема и размещения.

При отъезде гостя предусматривается полный расчет с ним за проживание и оказанные дополнительные платные услуги. Обычно самую большую сумму выплат на счете гостя составляет оплата за проживание. Стоимость услуг ресторана, бара, автостоянки, обслуживания в номерах, телефонных, транспортных и других услуг также может быть включена в счет.

Задачи:

Провести предварительную подготовку к практическому занятию, которая включает:

- проработку учебного материала, изложенного в лекциях;
- ознакомление с рекомендованной литературой.

Методические указания по выполнению задания:

1. Внимательно ознакомьтесь с заданием и произведите окончательный расчет гостя при помощи бланков первичной отчетности;
2. Проверьте оплату за проживание и питание гостей, уточните информацию о полученных дополнительных услугах, заполните бланк счета (Форма 3-Г) в соответствии с прайс-листом на услуги гостиницы (Приложение 1)

Гостиница _____
 Город _____
 СЧЕТ № _____ от « _____ » _____ 20__ г.
 Гр. _____
 (Ф.И.О.)
 Тип номера _____ Заезд _____
 (дата, часы)

№№ п-п	Виды платежей	Ед.	К- во един	Цена руб.	Сумма руб.
1.	Проживание С _____ по _____ дата, часы дата, часы	сут.			
2.	Дополнительное место	сут.			
3.	Дополнительные платные услуги:				
	А) Питание	шт.			
	Б)				
	В)				
	Г)				
	Д)				

Итого получено по
 счету _____

(Сумма прописью)

Дежурный администратор _____ /Ф.И.О/

Приложение 1
 Прайс-лист на услуги гостиницы

Цена номера за ночь:

- одноместный «стандарт» - 1500 рублей;
- двухместный «стандарт» - 3000 рублей;
- трёхместный «стандарт» - 3000 рублей;
- одноместный «люкс» - 3000 рублей;
- двухместный «люкс» - 3500 рублей.

Питание:

- завтрак «шведский стол» - 250 рублей;
- завтрак (без НДС) - 200 рублей;
- обед - 400 рублей;
- ужин - 300 рублей;
- полный пансион - 800 рублей.

Дополнительные услуги:

- заказ такси - 100 рублей;

- обзорная экскурсия по городу - 500 рублей;
- сауна (1 час) - 400 рублей;
- массаж - 1500 рублей;

Мини-бар:

- вода (газ. 0,5) - 40 рублей;
- вода (негаз. 0,5) - 40 рублей;
- коньяк (0,25) - 200 рублей;
- чипсы «Лэйз» - 30 рублей;
- шампанское - 200 рублей;
- шоколад - 65 рублей.

Варианты заданий

Вариант № 1.

В гостинице «Эделинк» (Санкт-Петербург) с 20 по 25 января 20xx г. (5 суток) в двухместном номере «люкс» проживали командированные сотрудники организации ООО «Волна» Сергеев Сергей Сергеевич и Петров Петр Петрович. Организация по безналичному расчету оплатила им проживание и питание – полный пансион: завтраки, обеды и ужины. Дополнительно гости воспользовались сауной (1 час) и такси. Оплату гости будут производить наличными совместно.

Вариант № 2

В гостинице «Эделинк» (Санкт-Петербург) с 15 до 16 февраля 20xx г. (1 сутки) в одноместном номере «стандарт» проживал гражданин Сидоров Сидор Сидорович. Питание: завтраки «шведский стол». Дополнительно гость заказал такси и воспользовался мини-баром – выпил одну бутылку шампанского. Оплату будет производить наличными.

Вариант № 3

В гостинице «Эделинк» (Санкт-Петербург) с 18 по 25 января (7 суток) в двухместном номере «люкс» проживали граждане Васильев Василий Васильевич и Васильева Марина Петровна. Питание - полный пансион: завтрак, обед и ужин. Проживание и питание оплачено по безналичному расчету турфирмой «Роза ветров». Дополнительно гости заказали такси и одну обзорную экскурсию по городу. Оплату будут производить наличными.

Вариант № 4

В гостинице «Эделинк» (Санкт-Петербург) с 2 по 5 февраля 20xx г. (3 суток) в одноместном номере «люкс» проживал Антонов Антон Антонович. Питание: завтраки «шведский стол». В качестве постоянного клиента ему положена скидка на услуги проживания – 15%. Дополнительно гость заказал такси. Оплату будет производить наличными.

Вариант № 5

В гостинице «Эделинк» (Санкт-Петербург) с 20 по 25 февраля 20xx г. (5 суток) в трехместном номере «стандарт» проживали три гражданина: Сергеев Сергей Сергеевич, Михайлов Михаил Михайлович и Павлов Павел Павлович. Питание - полупансион: завтраки и ужины. Дополнительно гости воспользовались сауной (1 час), заказали такси и услугу «поздний выезд» - выезд в 20.00. Оплату гости будут производить наличными совместно.

Вариант № 6

В гостинице «Эделинк» (Санкт-Петербург) с 19 по 21 февраля 20xx г. (2 суток) в двух одноместных номерах «стандарт» проживали командированные сотрудники завода «Стрела» граждане Николаев Николай Николаевич и Алексеев Алексей Алексеевич. Завод по безналичному расчету оплатил им проживание и питание - полупансион: завтрак «шведский стол» и ужин. Дополнительно Алексеев воспользовался 2 бутылками газированной воды (0,5) и 2 пакетами чипсов из мини-бара в номере, а Николаев - бутылкой коньяка (0,25) и плиткой шоколада. Оплату гости будут производить наличными раздельно.

Вариант № 7

В гостинице «Эделинк» (Санкт-Петербург) с 20 по 22 марта 20xx г. (2 суток) в одноместном номере «люкс» проживал гражданин Терентьев Леонид Петрович. Питание - полный пансион: завтраки, обеды и ужины. Дополнительно гость заказал такси. Оплату будет производить наличными.

Вариант № 8

В гостинице «Эделинк» (Санкт-Петербург) с 2 по 5 марта 20xx г. (3 суток) в двухместном номере «люкс» проживали командированные сотрудники организации ОАО «Техпром» Григорьев Григорий Григорьевич и Федоров Федор Федорович. Организация по безналичному расчету оплатила им проживание и питание-полупансион: завтрак «шведский стол» и ужин. Дополнительно гости воспользовались 2 бутылками коньяка (0,25) и 4 плитками шоколада из мини-бара в номере. Оплату гости будут производить наличными совместно.

Вариант № 9

В гостинице «Эделинк» (Санкт-Петербург) с 20 по 22 марта 20xx г. (2 суток) в одноместном номере «люкс» проживал гражданин Гаврилов Павел Петрович. Питание - полупансион: завтрак и ужин. При бронировании гость заказал Wi-Fi в номер. Дополнительно гость заказал такси. Оплату будет производить наличными.

Вариант № 10

В гостинице «Эделинк» (Санкт-Петербург) с 20 по 25 января 20xx г. (5 суток) в двухместном номере «люкс» проживали командированные сотрудники организации ООО «Импульс» Иванов Иван Иванович и Андреев Андрей Андреевич. Организация по безналичному расчету оплатила им проживание и питание - полупансион: завтрак «шведский стол» и ужин. Дополнительно гости воспользовались сауной (1 час) и 2 сеансами массажа. Оплату гости будут производить наличными совместно.

Практическое занятие 15.

Тема: Составление алгоритма поведения в конфликтной ситуации

Цель: изучение требований стандарта к поведению сотрудника службы приема и размещения во время регистрации и поселения гостя, оформление необходимой документации

Ход занятия

1. Необходимо изучить материал.
2. Выполнить задания.
3. Составить технологическую схему работы сотрудников СПиР с гостями.
4. Оформите общий вывод к практическому занятию.

Работа с жалобами гостя:

О	Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?
О	Уточняет имя и номер комнаты
О	Приносит извинения за предоставленные неудобства
О	Предпринимает верные действия для выхода из проблемной ситуации
О	Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь
О	Желает хорошего дня/вежливо заканчивает разговор
О	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз

Уверенность в диалоге и действиях			
		0	не уверен, невнимателен, в состоянии стресса
		1	не уверен
		2	уверен
		3	уверен, внимателен к гостю, берет ситуацию под контроль
Принятие решения			
		0	нет решения
		1	неверное решение и/или неподобающая компенсация
		2	верное решение и подобающая компенсация
		3	верное решение, эмпатия, подобающая компенсация
Выполнение задания согласно условиям ситуации			
		0	не справляется
		1	плохо справляется
		2	справляется хорошо
		3	превосходит ожидания, отличная адаптация к ситуации

Задание №1. Предложить 5 различных конфликтных ситуаций, которые могут возникнуть при бронировании номеров. Предложите возможные решения конфликтных ситуаций.

Задание №2. Составьте схему работы с жалобами гостей

Задание №3. Составьте письмо-ответ на жалобу гостя, которому не понравилось, что в номере гостиницы 3 звезды убираются через день.

Задание №4. В процессе общения с оператором потребитель высказал следующее: «Ваша услуга низкого качества. Это невыгодное для меня предложение». Предложите решение данной ситуации.

Задание №5. Из номера, проживающего в отеле, гостя поступает звонок администратору в связи с тем, что в соседнем номере сильно шумят. Действия администратора.

Задание №6. Поступает жалоба от гостя о том, что его не разбудили вовремя и он опоздал на рейс. Заранее была заказана услуга «побудка». Ваши действия.

Задание №7. Поступает жалоба из номера гостя о том, что он заказывал в номер завтрак на 5:00. Время уже 5:20, а завтрака нет.

Практическое занятие 16.

Тема: Особенности поселения гостей от группы. Особенности поселения коллектива

Цель: изучить особенности поселения гостей от группы. Особенности поселения коллектива

Ход занятия

1. Необходимо изучить материал.
2. Решить задание.
3. Оформите общий вывод к практическому занятию.

Ход занятия

Задание:

Туристическая фирма «_____» направила в Вашу гостиницу факс-заявку на размещение следующего содержания:

Просим разместить в Вашей гостинице группу туристов из 4 человек в двухместные номера. Все гости мужчины. Список ФИО гостей прилагается.

Заезд сегодня в 12.00

Выезд завтра в 12.00

Просим предоставить номера самой дешевой ценовой категории.

Старший группы ФИО платит за всех наличными.

Счет необходимо выставить на одного человека (старшего). Выписать предварительный счет на оплату и поселить группу. Выписать группу.

. Решение:

1. Проверить доступность номеров на требуемые даты.
2. Если номеров нет в наличии в требуемом количестве на требуемые даты то необходимо:
3. Если номера есть в наличии и в требуемом количестве то:
4. Уточнить тарифный план для данной туристической фирмы (если у фирмы нет договора о сотрудничестве с гостиницей ,то бронируем по «опубликованному» тарифу)
5. Оформить новую групповую бронь , состоящую из 2 двухместных номеров
6. Внести полностью информацию о туристической фирме (контактные телефоны, юридический адрес, полное название, сокращенное название и др.)
7. Внести полностью ФИО гостей и паспортные данные
8. В двухместные номера оформить подселение и разделить тарифы.
9. Открыть на старшего: «Деталь брони», открыть вкладку «Опции» , далее «инструкции перенаправления», «новая» «до приезда»

10. Открыть на каждого гостя группы (кроме старшего) «Деталь брони», открыть вкладку «Опции» , далее «инструкции перенаправления», «новая» «перенос»
11. Найти «счет до приезда» на старшего , выбрать его
12. Изменить коды услуг и перенаправить услугу проживание (пакет ВВ) на счет старшего (до приезда)
13. Поселить всю группу
14. Открыть счета на старшего группы
15. Рассчитать оплату за всю группу
16. Взять оплату наличными за всю группу на счет старшего (внести в счет со знаком «-»)
17. Войти в счет каждого гостя из группы и начислить им услуг проживания (пакет ВВ), убедиться что услуга перенаправляется на счет старшего группы
18. Сформировать предварительный счет старшего в нем должно быть:
 - Полностью оплата
 - Услуги проживания всех членов группы
 - Услуга проживания самого старшего
 - Баланс счета должен быть нулевым.
19. Выписать группу

Задание: Туристическая фирма « _____ » направила в Вашу гостиницу факс-заявку на размещение следующего содержания:

Просим разместить в Вашей гостинице группу туристов из 4 человек в двухместные номера. Все гости мужчины. Список ФИО гостей прилагается.

Заезд сегодня в 12.00

Выезд завтра в 12.00

Просим предоставить номера самой дешевой ценовой категории.

Старший группы ФИО платит за всех наличными.

Счет необходимо выставить на одного человека (старшего). Выписать предварительный счет на оплату и поселить группу. Выписать группу.

Решение:

1. Проверить доступность номеров на требуемые даты.
2. Если номеров нет в наличии в требуемом количестве на требуемые даты то необходимо:
3. Если номера есть в наличии и в требуемом количестве то:
- 4.
5. Уточнить тарифный план для данной туристической фирмы (если у фирмы нет договора о сотрудничестве с гостиницей ,то бронируем по «опубликованному» тарифу)
6. Оформить новую групповую бронь , состоящую из 2 двухместных номеров
7. Внести полностью информацию о туристической фирме (контактные телефоны, юридический адрес, полное название, сокращенное название и др.)
8. Внести полностью ФИО гостей и паспортные данные
9. В двухместные номера оформить подселение и разделить тарифы.
10. Открыть на старшего: «Деталь брони», открыть вкладку «Опции» , далее «инструкции перенаправления», «новая» «до приезда»
- 11.
12. Открыть на каждого гостя группы (кроме старшего) «Деталь брони», открыть вкладку «Опции» , далее «инструкции перенаправления», «новая» «перенос»
13. Найти «счет до приезда» на старшего , выбрать его

14. Изменить коды услуг и перенаправить услугу проживание (пакет ВВ) на счет старшего (до приезда)
15. Поселить всю группу
16. Открыть счета на старшего группы
17. Рассчитать оплату за всю группу
18. Взять оплату наличными за всю группу на счет старшего (внести в счет со знаком «-»)
19. Войти в счет каждого гостя из группы и начислить им услуг проживания (пакет ВВ), убедиться что услуга перенаправляется на счет старшего группы
20. Сформировать предварительный счет старшего в нем должно быть:
21. Полностью оплата
22. Услуги проживания всех членов группы
23. Услуга проживания самого старшего
24. Баланс счета должен быть нулевым.
25. Выписать группу

Задание: Туристическая фирма «_____» направила в Вашу гостиницу факс-заявку на размещение следующего содержания:

Просим забронировать в Вашей гостинице группу туристов из 6 человек. Все гости мужчины. Список ФИО гостей прилагается.

Заезд 19.10.2013 в 12.00

Выезд 21.10.2013 в 12.00

Просим предоставить номера самой дешевой ценовой категории.

Просим включить в стоимость дополнительную услугу «Экскурсионное обслуживание» стоимостью 5000 руб. на каждого гостя. Экскурсии будут проходить каждый день

Фирма произведет оплату за своих гостей по безналичному расчету. Но счета необходимо выставить на каждого гостя отдельно.

Решение:

1. Проверить доступность номеров на требуемые даты.
2. Если номеров нет в наличии в требуемом количестве на требуемые даты то необходимо:
3. Если номера есть в наличии и в требуемом количестве то:
4. Уточнить тарифный план для данной туристической фирмы (если у фирмы нет договора о сотрудничестве с гостиницей ,то бронируем по «опубликованному» тарифу)
5. Оформить новую групповую бронь , состоящую из 3 двухместных номеров
6. Внести полностью информацию о туристической фирме (контактные телефоны, юридический адрес, полное название, сокращенное название и др.)
7. Внести полностью ФИО гостей (паспортные данные при бронировании не вносятся)
8. В двухместные номера оформить подселение и разделить тарифы.
9. Открыть на каждого гостя «Деталь брони», открыть вкладку «Опции» , далее «инструкции перенаправления», «новая» «до приезда»
10. Открыть на каждого гостя «Деталь брони», открыть вкладку «Опции» , далее «фиксированные услуги», «новая» выбрать требуемый код услуги, внести данные по дополнительной услуги (стоимость, расписание)
11. Открыть счет «до приезда»
12. Рассчитать оплату с учетом стоимости дополнительных услуг
13. Начислить оплату по безналичному расчету (внести в счет со знаком «-»)

14. В профайле (детали брони)гостя внести комментарий или примечание «проживание оплачено по безналичному расчету(за сутки или полностью) счет № _____ от «_» _____ 2013г. (
15. Баланс счета должен быть равен суточному тарифу или сумме за определенный срок пребывания за выбранный номер + стоимость требуемых дополнительных услуг (со знаком «-»)
16. В детали брони поставить отметку «бронь гарантирована»

Практическое занятие 17.

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

Цель: научиться решать ситуационные задания по работе с оформлением подселения

Ход занятия

1. Необходимо изучить материал.
 2. Выполнить задания.
 3. Составить технологическую схему работы сотрудников СПиР с гостями.
 4. Оформите необходимые документы.
 5. Оформите общий вывод к практическому занятию.
1. **Актуализация знаний.**
 1. Что такое подселение гостя?
 2. Как осуществляется подселение гостя?
 2. **Решение ситуационных заданий по работе с оформлением подселения**
 1. В гостиницу пришел гражданин Юсипов Антон Сергеевич Свободных номеров в гостинице нет. Антон Сергеевич, утверждает, что в номере 35 проживает его коллега по работе Акатов Роман Юрьевич, который не будет против того, чтобы Антона Сергеевича к нему подселили. Какие действия должен предпринять менеджер? Оформите необходимые документы.
 2. В гостиницу «Янтарь» пришла заявка на бронирование номеров для группы туристов из Казани в количестве 15 человек, в гостинице можно разместить в номера только 10 туристов. Какие действия должен предпринять менеджер? Назовите последовательность действий. Оформите необходимые документы.
 3. Составьте разрешение на подселение в номер 67 на имя Тарасова Акима Петровича. Период проживания 30.09.хх г. – 10.10.хх г.

Практическое занятие 18.

Тема: Оформление и особенности заполнения бланков миграционного учета

Цель: изучить особенности оформления и особенности заполнения бланков миграционного учета

Ход занятия

1. Необходимо изучить материал.
2. Ответить на поставленные вопросы.
3. Составить технологическую схему работы сотрудников СПиР с гостями.
4. Оформите общий вывод к практическому занятию.

Цель – изучение требований законодательства РФ к постановке иностранных граждан на миграционный учет

Содержание работы: порядок постановки иностранных граждан на миграционный учет, оформление необходимой документации

Теоретическая часть:

С 15 января 2007 г. законом № 109-ФЗ установлена процедура миграционного учета иностранных граждан по месту пребывания и по месту жительства. Под миграционным учетом понимается деятельность по фиксации и обобщению сведений об иностранных гражданах и о лицах без гражданства и об их перемещениях.

Если иностранный гражданин вне зависимости от своего статуса (постоянно проживающий, временно проживающий или временно пребывающий на территории России) находится в гостинице, иной организации, оказывающей гостиничные услуги, то принимающая сторона обязана в течение одних суток уведомить орган миграционного учета о прибытии иностранного гражданина в место пребывания.

Подтверждением выполнения принимающей стороной (отелем) и иностранным гражданином действий, необходимых для его постановки на учет по месту пребывания, является отметка в отрывной части бланка уведомления, проставляемая органом миграционного учета либо организацией федеральной почтовой связи.

Во время регистрации порттье обращает внимание на срок действия визы, проставляет в визе регистрационный номер гостя, название гостиницы и дату регистрации (в приложении 3 приведены образцы бланков о регистрации).

Порядок постановки иностранных гостей на миграционный учет следующий:

- иностранный гражданин по прибытии в отель предъявляет удостоверение личности и миграционную карту;
- работник отеля заполняет бланк уведомления о прибытии и прилагает к нему необходимые документы;
- представитель отеля в течение 24 ч представляет в миграционную службу уведомление о постановке на миграционный учет иностранного гостя;
- получив от отеля уведомление, представитель миграционной службы проставляет на отрывном талоне к нему штамп и возвращает отрывной талон обратно;
- представитель отеля передает иностранному гражданину отрывной талон со штампом;
- перед отъездом иностранный гражданин сдает талон обратно;
- представитель отеля до 12 ч следующего дня должен представить талон миграционной службе.

Задачи:

1. Провести предварительную подготовку к практическому занятию, которая включает:

- проработку учебного материала, изложенного в лекциях;
- ознакомление со стандартами конкретных гостиниц;
- изучение бланка миграционной карты гостя (Форма 1).

2. Внимательно изучить действия работника службы приема, размещения и выписки гостей гостиницы во время встречи, регистрации и поселения гостя в соответствии со Стандартом (Приложение 1);

Методические указания по выполнению задания:

1. Внимательно ознакомьтесь с заданием и произведите регистрацию гостя в соответствии с законодательством РФ и внутренним стандартом гостиницы;
2. Заполните миграционную карту (Форма 1) в соответствии с паспортом гостя;
3. Прокомментируйте действия сотрудника службы приема и размещения

Образец заполнения миграционной карты

<p>008600 DEPARTURE CARD Please write clearly in CAPITALS</p> <p>Full name as it appears in Passport/travel document (Underline surname) Фамилия, как в заграничном паспорте (на старой строке - Имя)</p> <p><u>Ivanov</u></p> <p><u>Ivan</u></p> <p>Passport No/Номер паспорта: 6 2 № 1 2 3 4 5 6 7</p> <p>Nationality/Национальность <u>russian</u></p> <p>Sex/Пол: <input checked="" type="checkbox"/> Male/Муж. <input type="checkbox"/> Female/Жен.</p> <p>Number of persons traveling on this passport. Кол-во человек, путешествующих по этому паспорту: <u>1</u></p> <p>For resident permit holders only/Заполняется только резидентами</p> <p>Category & Last permit Number Permit Expiry Date</p> <p>Notice: 1. ONE ENTRY AND EXIT CARD MUST BE FILLED BY EVERY VISITOR INCLUDING ONE FOR EACH CHILD. 2. ENTRY PERMIT WILL NOT BE GIVEN TO A FOREIGNER INCLUDING CREW OF AIRCRAFTS, AND VESSELS, UNLESS A VALID PASSPORT / TRAVEL DOCUMENT IS PRODUCED. 3. VISITORS ARE ADVISED TO CHECK THEIR PASSPORT / TRAVEL DOCUMENTS FOR IMMIGRATION ENDORSEMENTS, BEFORE THEY LEAVE THE CHECK POINT. 4. STAYING IN MALDIVES WITHOUT A VALID PERMIT IS AN OFFENCE. BON VOYAGE! SEE YOU IN THE MALDIVES AGAIN.</p>	<p>ARRIVAL CARD 008600 Please write clearly in CAPITALS</p> <p>Full name as it appears in Passport/travel document (Underline surname) Фамилия, как в заграничном паспорте (на старой строке - имя)</p> <p><u>Ivanov</u></p> <p><u>Ivan</u></p> <p>Nationality/ Russian Country of Birth/ Russia Date of birth/ 19.10.1974 Национальность Место рождения (страна) Дата рождения</p> <p>Passport No/Номер паспорта: 6 2 № 1 2 3 4 5 6 7 Place of Issue/ Место выдачи: O&L-99</p> <p>Date of Expiry/ Действие до: 1 8 0 2 2 0 0 9 Place of Residence (City/State/Country)/ Место жительства (Город, Страна): Russia, Moscow</p> <p>Number of persons traveling on this passport: <input type="checkbox"/> Yes <input checked="" type="checkbox"/> No Sex: <input checked="" type="checkbox"/> Male <input type="checkbox"/> Female</p> <p>Last place of Embarkation/Пункт выезда: Russia Next Destination/Следующая страна: Russia</p> <p>Made of arrival: Air <input checked="" type="checkbox"/> Flight No/№ рейса: UN 509 Length of stay (days)/ Кол-во дней пребывания: 1 Sea <input type="checkbox"/> Ship's name:</p> <p>Purpose of visit/ Holiday <input checked="" type="checkbox"/> Transit <input type="checkbox"/> Employment <input type="checkbox"/> (official) Business <input type="checkbox"/> Official <input type="checkbox"/> Other:</p> <p>Address in Maldives/Отели на Мальдивах: смотрите в ваучере</p> <p>Signature of the passport holder/Подпись: Ваша подпись</p> <p>For resident permit holders only/Заполняется только резидентами</p> <p>Category & Last permit Number Permit Expiry Date</p> <p>Please tick <input checked="" type="checkbox"/> appropriate box</p>	<p>HEALTH INFORMATION</p> <p>Full name (Use block letters, Underline surname)/Фамилия, Имя <u>Ivanov</u> <u>Ivan</u></p> <p>Nationality/Национальность: <u>Russian</u> <input checked="" type="checkbox"/> Male/Муж. <input type="checkbox"/> Female/Жен.</p> <p>Passport No/Номер паспорта: 6 2 № 1 2 3 4 5 6 7 Flight/Vessel No/рейс: UN 509</p> <p>Place of Residence (City/State/Country)/Место жительства (Город, Страна): <u>Moscow, Russia</u></p> <p>Address in Maldives/Отели на Мальдивах: <u>см. отель в Вашем ваучере</u></p> <p>Countries visited in the past 14 days/Страны пребывания за последние 14 дней:</p> <p>Duration of stay/Продолжительность пребывания: 1 8 0 2 2 0 0 8 Date of Entry/Дата выезда: SIGNATURE/ПОДПИСЬ: <u>Ваша подпись</u></p> <p>HEALTH AUTHORITIES REMIND YOU THAT</p> <p>A Yellow Fever Vaccination Certificate is required for Travellers coming From Yellow Fever endemic areas: South America, Central Africa. Help us to keep Maldives free from Malaria. If you have fever please Contact the health Authorities at the following numbers:</p> <p>PORT HEALTH Tel: 323963, 321924 VECTOR BORN DISEASE CONTROL Tel: 322488, 324387</p>
--	---	---

Варианты заданий

Вариант № 1.

PRIVALOV SERGEIY, проживание с 01.08.20xx по 05.08.20xx, паспорт 62№ 1315178
ОВД
Гостиница
Город
Цель приезда

CROWNE PLAZA AEROPORT
Sankt – Petersburg
tourism

Вариант №2

PETROV IVAN, проживание с 05.06.20xx по 12.06.20xx, паспорт 62№ 1315178 ОВД
Гостиница
Город
Цель приезда

SOKOS PALACE BRIDGE
Sankt – Petersburg
tourism

Вариант № 3

SOROKA BORIS, проживание с 20.06.20xx по 25.06.20xx, паспорт 62 № 1315178 ОВД
Гостиница
Город
Цель приезда

DOSTOEVSKY
Sankt – Petersburg
tourism

Вариант №4

PLATONOVA ELENA, проживание с 17.10.20xx по 18.10.20xx, паспорт 62 № 1315178
ОВД
Гостиница
Город

AMBASSADOR
Sankt – Petersburg

Цель приезда

tourism

Вариант №5

SVETLOVA MARIA, проживание с 03.04.20xx по 06.04.20xx, паспорт 62 № 1315178
ОВД

Гостиница

KEMPINSKI MOIKA 22

Город

Sankt – Petersburg

Цель приезда

tourism

Вариант № 6.

KIRIVOV ARTEM, проживание с 11.07.20xx по 18.07.20xx паспорт 62№ 1315178 ОВД

Гостиница

SOKOS OLIMPIA GARDEN

Город

Sankt – Petersburg

Цель приезда

Практическое занятие 19-20

Тема: Оформление карты брони для индивидуальных гостей. Решение ситуационных задач.

Цель: научиться оформлять карты брони для индивидуальных гостей. Решать ситуационные задачи.

.Ход занятия

1. Необходимо изучить материал.
2. Ответить на поставленные вопросы.
3. Составить технологическую схему работы сотрудников СПиР с гостями.
4. Оформите общий вывод к практическому занятию.

Ход занятия

1. Актуализация знаний.

1.Какие гости в гостинице считаются индивидуальными?

2. Как осуществляется процесс бронирования и размещения индивидуальных гостей

2. Оформление карты брони для индивидуального клиента

ОФИЦИАЛЬНОЕ ПОДТВЕРЖДЕНИЕ БРОНИ

Администрация _____
(бронируемый объект)

Подтверждает, что за гр. _____

забронировано _____
(количество номеров и мест)

категория жилья _____.

Дата заезда _____ дата выезда _____, сроком на _____ суток.

Общая стоимость проживания: _____

Услуги бронирования: _____

Получена предоплата: _____

Остаток суммы (оплачивается по прибытию): _____

Форма № БСО-1
утв. приказом по предприятию
от 11.01.2010 № 1/БСО

Организация ИП Штабная Е.И.

Адрес 143370, Моск. обл., Наро-Фоминский р-н, п. Калининцев

ОГРН 312503007300045

ИНН 550512768337

Документ №

Г-н _____
(фамилия, и., о., страна)

№ комнаты _____

Заезд _____
(дата, часы)

№ п/п	Виды платежей	Ед. изм.	К-во единиц	Цена		Цена	
				руб.	коп.	руб.	коп.
1.	Бронь	%					
2.	Проживание с _____ (дата, часы) по _____ (дата, часы)	к/с					
3.	_____						
4.	_____						
5.	_____						
6.	_____						
7.	_____						
8.	_____						

Итого получено по счету: _____

Дежурный администратор
(лицо ответственное за совершение операции)

_____ (подпись)

Отпечатано ООО «Деллиант» - WWW.RION.RU - Тел.: 232-34-19 - 109548, г. Москва, ул. Шоссейная д. 1В, стр. 10
ИНН 7723741490 - Зак. 755, 2012 г. Тираж 1000 экз.

Составьте карту брони и счет согласно данным в ситуациях.

Вариант № 1.

Сергей Борисович Привалов забронировал одноместный номер «стандарт» с 01.08.20xx по 05.08.20xx в расчете на одного человека. Гость приехал вовремя. Заполните карту брони и счет (Паспорт 40 06 473580 выдан 18.06 2011 ТП № 15 ОТДЕЛА УФМС РОССИИ по КУРСКОЙ обл. КУРСКИЙ р-н, гор.КУРСК адрес прописки гор.КУРСК, р-н КУРСКИЙ, пос. ИСКРА, улица ДОРОЖНАЯ дом 3 кв. 2, дата рожд. 06.06.1991, место рожд. гор. КУРСК).

Гостиница	CROWNE PLAZA AEROPORT
Город	Санкт-Петербург
Номер №	215
Цель приезда	туризм
Время заезда	14.00
Время выезда	12.00

Вариант №2

Иван Сергеевич Петров забронировал одноместный номер «люкс» с 05.06.20xx по 12.06.20xx в расчете на одного человека. Заполните карту брони и счет. (Паспорт 40 02 951458 выдан 18.12.2005 ТП №21 ОТДЕЛА УФМС РОССИИ по ВОРОНЕЖСКОЙ обл. АЛЕКСЕЕВСКИЙ р-н, пос.ЛЕСНОЕ адрес прописки ВОРОНЕЖСКАЯ обл., пос. ЛЕСНОЕ, улица ОРЕХОВАЯ дом 25 кв 13, дата рожд. 11.10.1960, место рожд. ВОРОНЕЖСКАЯ обл. АЛЕКСЕЕВСКИЙ р-н. пос. ЛЕСНОЕ).

Гостиница	SOKOS PALACE BRIDGE
Город	Санкт-Петербург
Номер №	202
Цель приезда	туризм
Время заезда	14.00
Время выезда	12.00

Вариант № 3.

Борис Леонидович Сорока забронировал одноместный номер «стандарт» с 20.06.20xx по 25.06.20xx в расчете на одного человека. Заполните карту брони и счет. (Паспорт 45 07 691152 выдан 27.10.2011 ТП №131 ОТДЕЛА УФМС РОССИИ по МОСКОВСКОЙ области и г.МОСКВА, адрес прописки: гор.МОСКВА улица ПЕТРОВСКАЯ дом 20 Корп 8 Кв 12, дата рожд. 16.10.1966, место рожд. гор. МОСКВА).

Гостиница	ОКТЯБРЬСКАЯ
Город	Санкт-Петербург
Номер №	524
Цель приезда	туризм
Время заезда	14.00
Время выезда	12.00

Вариант №4

Мария Николаевна Платонова. забронировала одноместный номер «стандарт» с 17.10.20xx по 18.10.20xx в расчете на одного человека. Заполните карту брони и счет. (Паспорт 33 00 654321 выдан 19.12.2012 ОТДЕЛОМ УФМС по КАЛИНИНСКОМУ р-ну

г.НОВОСИБИРСКА адрес прописки: гор.НОВОСИБИРСК улица НОВАЯ дом 421 кв 15, дата рожд. 20.08.1985, место рожд. гор. ЯЛТА).

<i>Гостиница</i>	МОСКВА
<i>Город</i>	Санкт-Петербург
<i>Номер №</i>	421
<i>Цель приезда</i>	туризм
<i>Время заезда</i>	14.00
<i>Время выезда</i>	12.00

Вариант №5

Елена Петровна Светлова забронировала двухместный номер «сьют» с 03.04.20xx по 06.04.20xx. Заполните карту брони и счет. (Паспорт 45 07 691152 выдан 27.10.2011 ТП №131 ОТДЕЛА УФМС РОССИИ по МОСКОВСКОЙ области и г.МОСКВА, адрес прописки: гор.МОСКВА улица ПЕТРОВСКАЯ дом 20 Корп 8 Кв 12, дата рожд. 16.10.1966, место рожд. гор. МОСКВА

<i>Гостиница</i>	ОХТИНСКАЯ
<i>Город</i>	Санкт-Петербург
<i>Номер №</i>	106
<i>Цель приезда</i>	туризм
<i>Время заезда</i>	14.00
<i>Время выезда</i>	12.00

Вариант № 6.

Артем Семенович Кириков забронировал одноместный номер «стандарт» с 11.07.20xx по 18.07.20xx в расчете на одного человека. Заполните карту брони и счет. (Паспорт 11 04 147951 выдан 14.03.2002 ОВД ОКТЯБРЬСКОГО округа г.АРХАНГЕЛЬСКА адрес прописки: гор.АРХАНГЕЛЬСК улица: ТИММЕ дом: 2 кв: 232, дата рожд. 22.08.1970, место рожд. гор. АНАПА, КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ)

<i>Гостиница</i>	СПУТНИК
<i>Город</i>	Санкт-Петербург
<i>Номер №</i>	116
<i>Цель приезда</i>	туризм
<i>Время заезда</i>	14.00
<i>Время выезда</i>	12.00

Практическое занятие 21.

Тема: Оформление карты брони для групповых туристов. Решение ситуационных задач.

Цель: научиться оформлять заявки на бронирование номеров

Ход занятия

1. Необходимо изучить материал.
2. Выполнить задания.
3. Составить технологическую схему работы сотрудников СПиР с гостями.
4. Оформите необходимые документы.
5. Оформите общий вывод к практическому занятию.

1. Составьте заявку на бронирование в гостинице «Курск» до пяти дней группы туристов из 5 человек. Гости прибывают из Тайланда.

2. Гражданин Германии Генрих Дорг желает поселиться в гостиницу «Коап» на период с 02.02.хх г. по 12.02.хх г. в номер люкс стоимостью 2700 руб./сутки. Вид оплаты – гарантированное. Составьте заявку на бронирование номера.

3. Составьте заявку на бронирование номера категории апартаменты стоимостью 9800 руб./сутки на имя гражданина Франции Полю Бенре на 5 дневный срок с 19.06.хх г. по 24.06.хх г. Вид оплаты – негарантированное.

4. В гостиницу «Винкорь» пришла заявка на бронирование номеров для группы туристов из Турции в количестве 15 человек, сопровождающий группы Тимур Паар, переводчик Татьяна Варне. В заявке указано, что для руководителя и переводчика необходимо забронировать два номера одной категории. Период пребывания группы 03.09.хх г. – 12.09.хх г. Вид бронирования – гарантированное.

Практическое занятие 22.

Тема: Оформление информационной папки гостя

Цель: научиться оформлять информационную папку гостя

Ход занятия

1. Необходимо изучить материал.
2. Ответить на поставленные вопросы.
3. Оформите общий вывод к практическому занятию.

Ход занятия

1. Что такое информационная папка гостя?
2. Какая информация размещается в информационной папке?

1. Выполните задание.

Вы администратор гостиницы (студент придумывает самостоятельно), вам поручили разработать информационную папку гостя вашей гостиницы.

Практическое занятие 23.

Тема: Решение ситуационных заданий по ведению устных переговоров с гостями по вопросам предоставления дополнительных услуг гостям

Цель: научиться решать ситуационные задачи по ведению устных переговоров с гостями по вопросам предоставления дополнительных услуг гостям

Ход занятия

1. Необходимо изучить материал.
2. Ответить на поставленные вопросы.
3. Составить технологическую схему работы сотрудников СПиР с гостями.

4. Оформите общий вывод к практическому занятию.

Ход занятия

1. Актуализация знаний.

1. Какие платные дополнительные услуги могут предложить отели?
2. Каким образом происходит оплата платных дополнительных услуг?
3. По каким критериям формируется оплата дополнительных платных услуг гостиницы?

2. Выполните задание.

Зайдите на сайт гостиницы (любая по выбору студента), составьте диалог-рассказ о предоставлении платных дополнительных услуг по следующему плану:

- название гостиницы;
- наименование услуги и ее стоимость;
- условия оплаты.

Практическое занятие 24.

Тема: Выписка счетов, внесение изменений в счет, производство расчетов с клиентами. Составление алгоритма проведения ночного аудита

Цель: научиться решать ситуационные задачи по расчету за предоставление дополнительных платных услуг проживания

Ход занятия

1. Необходимо изучить материал.
2. Ответить на поставленные вопросы.
3. Составить технологическую схему работы сотрудников СПиР с гостями.
4. Оформите общий вывод к практическому занятию.

Ход занятия

Каким образом проходит расчет за проживание в гостинице?

2. Назовите необходимые документы при составлении счета?
3. Какие данные необходимо вносить в счет за проживание?
4. Назовите процедуру составления и выписки счета.

2. Решение ситуационных задач по расчету за предоставление дополнительных платных услуг проживания

1. Составьте счет за проживание на имя гражданина РФ Иванова Аркадия Сергеевича, если известно, что гость проживал в комнате №102 в период с 09.05.ххг. по 14.05.ххг., кроме того в номере проживал сын 9 лет, для которого было предоставлено дополнительное спальное место.
2. Составьте счет за проживание в 1-местном номере сюит по цене за номер 5600 рублей сутки в период с 29.03.ххг. по 04.04.ххг. на имя Петрова О.Н., кроме того в номер был подселен (с согласия) его коллега Свиридов А.К.
3. Составьте счет за проживание на имя Тарелкина О.Р. проживающего в период с 15.06.хх г. по 20.06.хх г. В комнате №97. Цена за номер 4500 рублей в сутки. Гражданин Тарелкин О.Р. продлил свое проживание на 4 суток.
4. Составьте счет за проживание на имя Подушкина В.В. , проживающего в период с 05.09.хх по 15.09.хх. г. В комнате №105, если известно, что цена за номер по тарифу 2500 рублей /сутки, дополнительные услуги- трансфер и завтрак в номер.

3. Внимательно прочитайте информацию. На основании полученной информации составьте алгоритм проведения ночного аудита в гостинице.

1. что входит в обязанности ночного аудитора?

Аудитор (от латинского AUDITOR - слушатель) - ревизор, проверяющий, контролирующий и анализирующий финансово-хозяйственную деятельность предприятия.

Гостиничное хозяйство специфическое предприятие, представляющее своим клиентам услуги не только по размещению, но и целого ряда дополнительных услуг развлекательного характера, спортивно-оздоровительного, информационного, бытового и т. д.

Так как гостиница работает 24 часа в сутки и 7 дней в неделю, то для нее очень важен регулярный обзор и точность записей о получении доходов по счетам всех ее подразделений обслуживающих гостей.

Обычно в гостиницах с развитой инфраструктурой отдыха, самая активная жизнь происходит в вечернее и ночное время, т.е. тогда, когда отсутствуют ее руководство и служащие, являющиеся кураторами тех производственных подразделений, которые работают круглосуточно. Поэтому во многих гостиницах Западной Европы, а затем, и Америки были введены ночные аудиторы.

1. Оформление бланков строгой отчетности ночного аудитора

Изучите обязанности ночного аудита, вычленили основные позиции в работе .

Основной целью ночного аудита является доказательство правильности и полноты учета гостевых и негостевых счетов по предприятию в сравнении с внутриведомственными докладами. Специфически работа аудита связана с:

- о проверкой внесенных записей;
- о составлением баланса счетов;
- о разрешением противоречий;
- о мониторингом кредитных организаций;
- о подготовкой оперативных докладов.

Сама должность - ночной аудитор говорит о том, что в настоящее время он собирает данные и подводит баланс прошлого дня. Каждый отель должен решить, время стоит считать концом рабочего дня. Например, если ночной аудит начался в 00:00, то это значит конец делового дня. Период с 00:00 до, пока закончится аудит, называется рабочим временем аудита. Конечно операции, влияющие на счета, происходящие в течение рабочего дня аудита, не учитываются до тех пор, пока аудит не завершен. Эти операции считаются частью следующего условного дня.

Отелям присуща большое количество документации по сделкам. Операционная документация показывает сущность и объем операций и является основой для формирования отчетности, который вводится в системе. Для каждой операции учитывается тип операции (Наличные, цена, выплаты) и ее денежная стоимость. Работники бухгалтерии заносят данные в соответствующие документы в зависимости от полученной информации. Для целей внутреннего контроля учетная система должна обеспечивать дополнительную, независимую документацию для проверки каждой операции. В ручной или полуавтоматической операции, подтверждают документы, созданные любыми методами, служат источниками перекрестных ссылок.

Аудитор, получив информацию о занятости гостиничных номеров и имея данные об их расценках, сравнивает все отчету службы приема и размещения.

Основные функции ночного аудитора состоит в том, чтобы проконтролировать, что Отель получил плату за предоставленные блага и услуги клиентам. Аудиторские процессы считаются завершенными, когда доказана правильность итогов учета бухгалтерии и подразделений отеля. До тех пор пока аудиторские процессы не находятся в состоянии баланса, аудит считается незавершенным.

Во многих отелях, особенно западных, услуги гостям предоставляются в кредит. Однако, чтобы избежать лишнего риска, гостиницы часто устанавливают лимиты для такого обслуживания. Аудитор должен знать об этих ограничениях. все счета,

Процесс аудита

Учетная система бухгалтерии отеля во многом зависит от операционной документации, что позволяет обеспечить точные записи и сохранить эффективные операционные действия. Нахождение и устранение ошибок - это сущность процесса ночного аудита. Он разработан так, чтобы обеспечить интеграцию счетов с помощью перекрестных ссылок. Счета бухгалтерской книги сравниваются с первоначальными документами, чтобы доказать правильность отдельных записей и общие итоги. Разногласия, найденные во время аудита, должны быть исправлены.

Ночной аудит, с введением компьютеров, это - необязательно ночная деятельность. Многие компьютерных систем способны предоставить в любое время непосредственно информацию и обеспечить итоговые отчеты по требованию.

Компьютерный отчет. Ежедневный отчет

Степень проверки, которую должно провести аудитор, зависит от частоты появления ошибок и объема операций, которые необходимо проверить.

Первый из этих факторов зависит от профессиональной подготовки счетных работников, второй - от размеров и разветвленности инфраструктуры отеля. Крупные отели обычно требуют более тщательной проверки благодаря большому объему.

К компетенции ночного аудитора обычно входят: завершение незаконченных записей, правильность заполнения счетов, согласование разногласий в статусе номеров, составление балансов всех подразделений, проверка расценок на проживание и места, проверка предварительно заказанных номеров, подготовка отчетов депозит наличности, поддержка системы, распределение отчетов.

Рассмотрим эти функции отдельно.

Завершение незаконченных записей

Главной функцией аудита является убеждение в том, что все операции, которые влияют на отчетность, записанные в соответствующие счета. Первый шаг в этом направлении - завершение незаконченных записей. Хотя большинство работников пытаются записывать операции в нужные счета по мере их получения, ночной аудитор должен подтвердить, что все операции были записаны перед началом аудита. Незавершенные записи приведут к ошибкам в балансе и ночной отчетности.

Аудитор строго следит, чтобы записи по всем документам операций были завершены. Если, например, отель не использует компьютеризированную телефонную учетную систему, незаконченными телефонными расходами должны быть учтены в полном объеме. Аудитор также может записывать не учтенные ранее операции с наличностью.

Преодоление разногласий в статусе номеров

Различия в статусе номеров должны быть решены быстрее. Ошибки в статусе номера могут привести к потерям дохода от недостаточной полноты и ошибок в записях. Например, если гость выписан, а агент забыл правильно оформить процедуру выезда, то номер будет считаться занятым, хотя в действительности он свободный.

Ночной аудитор имеет право удостовериться, что разногласия между дневным отчетом этажного службы и системы статуса номеров были согласованы до конца дня. Чтобы минимизировать ошибки, поверхностные службы должны отчитываться о предполагаемом статусе номеров, которые они обслуживают. Ночной аудитор должен просмотреть отчет и поверхностных служб, чтобы согласовать статус всех номеров отеля.

Если считает, что номер занят, а в отчете этажного службы он числится свободным, то аудитор должен выяснить истину. В этом случае может быть следующее: гость, торопясь, мог уехать, но забыл выписаться; гость мог уехать, не собираясь выписываться; агент или менеджер могли не закрыть лист.

Аудитор, проверив все обстоятельства, предъявляет письмо для закрытия и определяет статус номера. В компьютеризированной системе процесс аудита автоматически изменяет статус номера.

Баланс всех отделений (торговых точек)

Ночной аудитор сводит баланс всех отделений, используя все первичные документы. Аудитор подводит баланс всех счетов и информации по сделкам других подразделений. Документы, получаемые бухгалтером, и другие первичные документы резюмируются и сравниваются. Даже полностью автоматизированные отели, конечно сохраняют первичные документы для разрешения возможных разногласий.

Детальный аудит отдельного подразделения предусматривает проверку всех записей тех пор, пока ошибка не будет найдена. Процесс аудита может быть запутанным в этом отношении. Обычно считается более эффективным сначала свести баланс по всем отделениям, а затем искать отдельные ошибки в записях.

Однако баланса на счетах и итогах подразделений еще не следует, что правильные счета были выбраны для записи. Запись правильной суммы в неправильные счета также приведет к неправильному итогу. Этот тип ошибок бывает незамеченным до тех пор, пока не возникают проблемы со счетами клиентов.

Проверка расценок на номера (места)

Ночной аудитор может потребовать получить отчет о доходах от номеров. Этот отчет показывает расценки за каждый номер и фактические расценки, по которым номера сданы, что дает возможность минимизировать доход от номеров. Если расценки и фактические расценки не совпадают, возникает несколько вопросов, которые аудитор должен решить:

- если номер занят членом туристской группы, который является корпоративным клиентом, имеющий льготы, правильно применены скидки расценкам?
- если в номере только один гость, а фактические расценки равны примерно половине, ли гость одним из зарегистрированных? Если да, то зарегистрировался второй гость? Правильное использование информации о доходе и учет номеров может стать основой для анализа доходов от номерного фонда, копия этого отчета может быть подготовлена для главного менеджера отеля.

Поддержка системы

Этот шаг применяется только к компьютерным системам. Компьютер устраняет необходимость ведения всевозможных учетных документов по бронированию номеров, их статуса и т.д., но становится очень зависимым от правильно функционирующей компьютерной системы.

Поддержка отчета должна предъявляться периодически для проверки отлаженной работы гостиницы на случай поломки компьютерной системы. Отчеты конце дня разрабатываются и печатаются компьютером. Мере печатаются два гостевых списки: одна копия для бухгалтера, а другая - для управления гостиницы. Отчет о статус номеров позволяет агентам определить свободные и готовы номера.

Подготовка отчета

Ночной аудитор обычно несет ответственность за подготовку отчетов, показывающих эффективность деятельности. Конечный подробный и суммарный отчеты по подразделениям, балансовый отчет и специальные отчеты могут быть подготовлены для осмотра руководством гостиницы.

Конечный подробный и суммарный отчеты по подразделениям подготавливаются и сохраняются с первичными документами и в бухгалтерии.

Балансовый отчет показывает количество гостей, которые подошли к ограничению кредита. В компьютеризированной системы компьютер должен быть запрограммирован так, чтобы мог составлять такой отчет по требованию.

Депозитная наличные

Часто ночной аудитор является ответственным за подготовку имеющегося депозита как части процесса аудита. Поскольку баланс подразделений часто включает операции с наличностью, депозит наличных зависит от удачного аудита. Если приход наличных не было положен на депозит, аудитор сравнивает записи полученной наличности и выплат по

фактической наличностью на руках. Копия отчета может быть включена в конверт депозитной наличности для поддержки любого перебора или недобора.

Гостевой отчет содержит окончательный отчет балансов всех зарегистрированных гостей. Исходные данные компьютера должны быть записаны на магнитных дисках.

Распределение отчетов

Ночной аудитор должен организовать составление отчетов в удобном виде, их своевременную доставку в нужное место. Распределение отчетов - это заключительный шаг работе аудитора и является очень важным для оперативной работы отеля. Если все отчеты составлены точно и достоверно, и доставлены вовремя, то будет принято более правильных оперативных решений.

Автоматизированная система аудита (system update)

Поскольку автоматизированная система работает круглосуточно, она делает функционирование систем реорганизации файлов, системы обслуживания, составления отчетов и обеспечивает подведение итогов в конце дня. С тех пор, как компьютерная система выполняет текущий аудит операционных записей, по мере их появления необходимости в аудите, делает записи по счетам, практически исчезает. Учетная система может быть связана с плановыми доходами автоматизированных записей системы учета посещений точек продаж, внутрикомнатных передвижений, баров.

Аудитор должен проверять процедуру взаимодействия, чтобы быть уверенным в том, что зарегистрированные исходящие операции тщательно управляются. В случае, когда гарантированы заказ не отображаются, записи могут быть запрограммированы так, чтобы автоматически переноситься в файл счетов. Если сделка должна быть зарегистрировано независимо, электронное отображение можно ограничить монитором компьютера для обработки.

Противоречия в состоянии номеров полностью нетипичны в автоматизированных системах.

Горничные обычно отчитываются о текущей занятости номеров по внутреннему телефону, перед тем, как выйти из номера. Эта своевременная быстрая информация автоматически согласуется с электронным состоянием номера, и отчет об изменении статуса номера автоматически распечатывается.

Компьютер может определить проблему достаточно быстро, чтобы дать возможность отеля подготовить номера для передачи в продажу с минимальной потерей дохода.

Отчетный баланс поддерживается на протяжении всего времени. Как только цена заказа введена в списке, она немедленно вносится в гостевой карты и в контрольной карты. Контрольная карта - бухгалтерский документ для внутреннего использования, для подтверждения всех бухгалтерских записей. Для сбалансирования подразделений гостиницы компьютер сравнивает все контролируемые карты, поступающие с контрольными картами. Несовпадение балансов также подходит для нахождения проблемы в технике автоматических записей.

Детализированные отчеты подразделениями могут быть собраны и связаны с записями для подтверждения счетных поступлений в любое время в течение дня. Компьютерная система может быть запрограммирована на составление различных отчетов различных объемов и содержания. Поскольку S.U. касается реорганизации компьютерных файлов так же, как и деталей подсчета, большая часть исходной информации (документов) отличается от их некомпьютеризованного дубликата.

Подтвержденные заказы, подсчет прибыли, списки ожидаемых прибытий отъездов, карточки гостей, выбывающих ежедневный отчет об операциях, счета-фактуры для негостевых счетов - обычные последствия автоматизированной системы современной рутины. Оборудование может также распечатывать копии содержания файлов, чтобы избежать ошибок в системе. Отчет о деятельности, список гостей, отчет о состоянии номеров и бухгалтерских отчетов также могут быть распечатаны. Поскольку информации

работает компьютер, желательно применять процедуру внесения наличных по некомпьютеризованому имуществу. Однако после того, как компьютерная система может поддержать (подтвердить) отражение продаж, контроль кассира, полученный доход также может подпадать под современный контроль.