Министерство образования и науки Тамбовской области
Тамбовское областное государственное бюджетное
профессиональное образовательное учреждение
«Мичуринский агросоциальный колледж»
(ТОГБПОУ «Мичуринский агросоциальный колледж»)

Digitally signed by Котельникова Оксана Валерьевна
DN: OU=Директор, O="ТОГБПОУ "Мичуринский агросоциальный колледж"", CN=Котельникова Оксана Валерьевна, E=mich.agroteh@obraz.tambov.gov.ru
Reason: Я подтверждаю этот документ своей удостоверяющей подписью
Date: 2025.06.03 11:09:21+03'00'
Foxit PDF Reader Version: 2023.2.0

УТВЕРЖДАЮ
Директор
_____ О.В. Котельникова
«22» 04 2025 г.

Фонд оценочных средств

профессионального модуля

ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг

программы подготовки специалистов среднего звена
специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство

РАССМОТРЕНО
На заседании методического совета
Протокол № 8 от 22.04. 2025 г.

Фонд оценочных средств разработан на основе Федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности СПО **43.02.16 Туризм и гостеприимство**

Разработчик:

Поплевина Екатерина Владимировна,
преподаватель ТОГБПОУ «Мичуринский агросоциальный колледж»

Рассмотрен на заседании предметно-цикловой комиссии специальностей УГС 43.00.00
Протокол №8 от 22.04 2025 г.
Председатель _____ Е.В. Орликова

Согласовано:
Зам. директора по УПР
_____С.Ю. Гусельникова
«22» 04 2025 г.

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1 Общие положения

Результатом освоения профессионального модуля является готовность обучающегося к выполнению вида профессиональной деятельности по ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг и составляющих его профессиональных компетенций, а также общие компетенции, формирующиеся в процессе освоения ОПОП в целом.

Формой аттестации по профессиональному модулю является экзамен по модулю. Итогом экзамена является однозначное решение: «предоставление гостиничных услуг освоен/не освоен».

1.2 Формы промежуточной аттестации по профессиональному модулю

Таблица 1

Элементы модуля, профессиональный модуль	**Формы промежуточной аттестации**
1	**2**
МДК.02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы	Экзамен
МДК. 02.02. Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг	Экзамен
МДК. 02.03. Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы	Экзамен
УП.02.01 Учебная практика	Дифференцированный зачет
ПП.02.01 Производственная практика	Дифференцированный зачет
ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг	Экзамен по модулю

2. Область применения фонда оценочных средств

Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы.

Таблица 2

Наименование объектов контроля и оценки (объекты оценивания)	**Основные показатели оценки результата и их критерии**	**Тип задания; № задания**	**Форма аттестации (в соответствии с учебным планом)**
1	2	3	4
Профессиональные компетенции			
ПК 2.1	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства	Задание 1,2,3,4,5,6,7,8	Экзамен Дифференцированный зачет Экзамен по модулю

	размещения		
ПК 2.2	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	Задание 1,2,3,4,5,6,7,8	
ПК 2.3	Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	Задание 1,2,3,4,5,6,7,8	
ПК 2.4	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг	Задание 1,2,3,4,5,6,7,8	
Общие компетенции			
ОК 1.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	Задание 1,2,3,4,5,6,7,8	Экзамен Дифференцированный зачет Экзамен по модулю
ОК 2.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	Задание 1,2,3,4,5,6,7,8	
ОК 4.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	Задание 1,2,3,4,5,6,7,8	
ОК 5.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	Задание 1,2,3,4,5,6,7,8	
ОК 9.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	Задание 1,2,3,4,5,6,7,8	

3. Фонд оценочных средств

3.1. Задания для текущего контроля по МДК.02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы для 2 курса.

ЗАДАНИЕ 1 *(практическое)*

Практическое занятие № 1.
Составление персональных заданий горничным и супервайзерам.

(3 курс, 6 семестр)

Тема: Структура службы эксплуатации номерного фонда.

Цель: ознакомиться с методикой составления персональных заданий горничным и супервайзерам.

Задачи:

- получить практические навыки в составлении персональных заданий горничным и супервайзерам.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Проверкой качества и состояния номеров занимаются супервайзеры хозяйственного отдела. Они несут ответственность за работу персонала по поддержанию чистоты и порядка в жилых, общественных и административно-хозяйственных помещениях.

Супервайзеры следят за техническим состоянием номеров и обязаны проверять каждый номер в отеле. В случае выявления каких-либо неполадок или недостатков в уборке, они должны принимать меры по их устранению. Если супервайзер обнаружит незначительные недостатки в уборке номера, например отсутствие какого-либо предмета, он может лично устранить недочет. Но если же в уборке номера есть существенные недостатки, то супервайзер просит горничную вернуться в данный номер и устранить все неполадки.

Проверяя номер, супервайзер не должен тратить время на контроль поверхностей, его задача - проверить труднодоступные места, которым некоторые горничные не всегда уделяют должного внимания. Как правило, это места под кроватями, за комодами и тумбами, на полках шкафов, поверхность под раковиной, плинтуса и углы комнат, абажуры и плафоны светильников, вентиляционные решетки. По окончании проверки, супервайзеры заносят данные о состоянии номера в базу данных компьютерной системы отеля.

В течение смены супервайзеры осуществляют контроль соблюдения горничными:

- санитарно-гигиенических норм
- требований технологий уборки
- последовательность уборки
- требование стандартов

Методические указания

Карта задания | Печать задания

Печать задания

Печать заданий уборки номеров

Выбор формата Mdc | Выбор шаблона Печать Заданий горничным_new | Применить

Файл документа... | Страница 1 из 1 | 100% | Весь отчет

ЗАДАНИЕ ГОРНИЧНОЙ РОЗОВА ГАЛИНА НА 27.02.2017

Комната	Проживающие гости			Гости на заезде			Уборка	Комментарий к заданию	Выполнение
	ФИО	Заезд/Выезд	Кол-во	ФИО	Заезд/Выезд	Кол-во			
1103 Стн			0			0	Легкая		
119 Стн			0			0	Легкая		
201 Стн			0	Ярко Анна	27.02.17/ 03.03.17	1	Генеральная	Провести техническое обслуживание джакузи	
216 Стн	Костин Р.О.	01.02.17/ 28.02.17	1			0	Выездная		
307 ПЛ			0			0	Легкая		

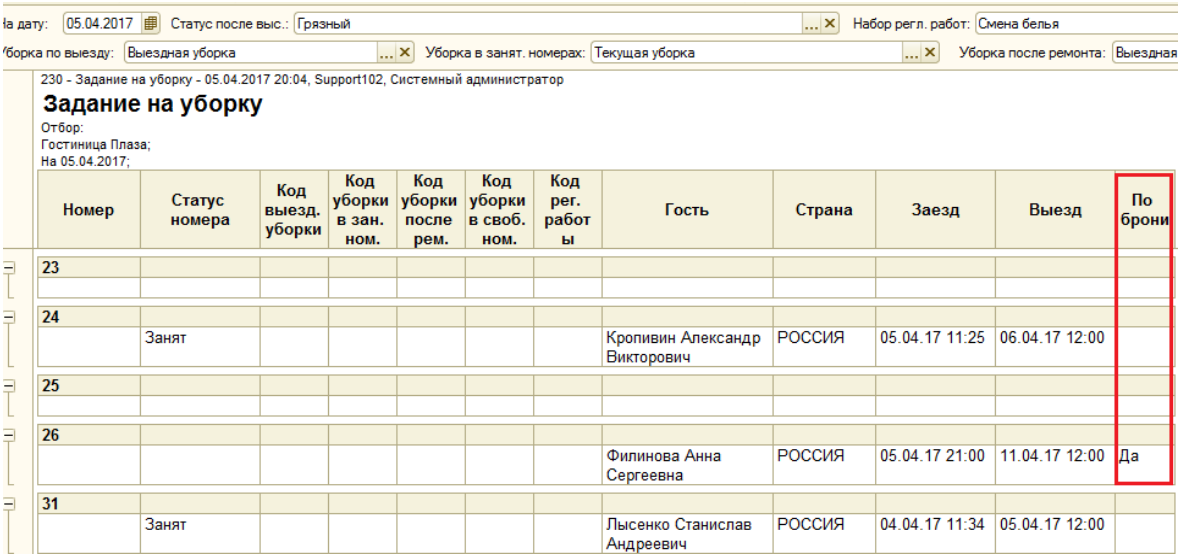
Подпись горничной Розова Галина _____

Подпись портье Петров Сергей Петрович _____

Рисунок 1- Образец задания для горничной

Дата		Этаж	Отделение		
Время			Подпись		
Номер комнаты	Число гостей	Шифр	Номер комнаты	Число гостей	Шифр
1			7		
2			8		
3			9		
4			10		
5			11		
6			12		

Рисунок 2- Отчет горничной



Номер	Статус номера	Код выезд. уборки	Код уборки в зан. ном.	Код уборки после рем.	Код уборки в своб. ном.	Код рег. работы	Гость	Страна	Заезд	Выезд	По брони
23											
24	Занят						Кропивин Александр Викторович	РОССИЯ	05.04.17 11:25	06.04.17 12:00	
25											
26							Филинова Анна Сергеевна	РОССИЯ	05.04.17 21:00	11.04.17 12:00	Да
31	Занят						Лысенко Станислав Андреевич	РОССИЯ	04.04.17 11:34	05.04.17 12:00	

Рисунок 3- График для горничной

Фактор 2. Динамика результатов проверки супервайзером качества уборки номеров

№	Ф.И.О. Горничной	Средняя потеря баллов за месяц и начисленная премия горничн					
		Январь	*Премия*	Февраль	*Премия*	Март	*Премия*
1	Горничная 1	19,2	*826,6*	20,5	*3575,0*		
2	Горничная 2	19,8	*3594,0*	24,5	*3040,0*		
3	Горничная 3	24,8	*3779,0*	33,2			
4							
5							
Средняя потеря баллов / Итого Премия		21,3	*8199,6*	26,1	*6615,0*	0,0	*0,0*
Кросс-контроль Руководитель HSK		20,4					
Расхождение в проверке		-0,9		-26,1		0,0	
Кросс-контроль GM							
Расхождение в проверке		-21,3		-26,1		0,0	

Рисунок 4- Чек- лист горничной

Задание 1: Для того, чтобы горничная могла начать свой рабочий день, она должна приобрести соответствующий вид и сделать ряд необходимых действий. Описать действия горничной.

Задание 2. Ситуационное задание: Представьте, что Вы горничная гостиницы. Вы пришли убирать номер, дойдя до уборки спальни, вы видите, что на кровати и на предкроватной тумбочки лежат вещи гостя. Ваши действия?

Задание 3. Ситуационное задание: Представьте, что Вы горничная гостиницы. Вы пришли убирать номер после выезда гостя, дойдя до уборки гостиной, вы видите, что на столике лежат забытые часы гостя. Ваши действия?

Практическое занятие №2.
Определение численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Структура службы эксплуатации номерного фонда.

Цель: ознакомиться с методикой определения численности работников, занятых обслуживанием, в соответствии с установленными нормативами.

Задачи:

- научиться производить расчет численности горничных для обслуживания гостиницы.
- научиться производить расчет численности персонала в гостинице

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Методические указания

Штатная численность работников на основе норм времени определяется по формуле:

$$Чш = \frac{To}{Фn} \times Кн,$$

где: To - общие затраты на объем работы за год, ч;

Фn - нормативный фонд рабочего времени 1-го работника за год (условно принимается 2000 ч);

Кн - коэффициент, учитывающий планируемые невыходы работников во время отпуска, болезни и т.п., определяемый по формуле:

$$Кн = 1 + \frac{\%\ планируемых_невыходов}{100}.$$

К дополнительным функциям отнесены: доставка средств уборки и приспособлений в начале смены к месту работы и в конце смены в установленное для их хранения место. Кроме того, для горничных в составе дополнительных функций учитывается время на прием номеров от проживающих при их выезде из гостиницы, а также прием от проживающих заказов на бытовые услуги и обеспечение их своевременного выполнения. Нормы обслуживания рассчитаны по формуле:

$$Но = Тсм/Тно,$$

где: Тсм - сменный фонд рабочего времени;

Тно - норма времени обслуживания единицы объема работ.

Норма времени обслуживания Тно определяется по формуле:

$$Тно = (Тн1 + Тн2 + ... + Тнn) \times К,$$

где Тн1, Тн2, ..., Тнn - время, затрачиваемое на выполнение отдельных работ, которое определяется по формуле:

$$Тн1 = t \times V \times q,$$

где: t - норматив оперативного времени на единицу объема работ по уборке одного объекта;

V - количество объектов уборки одного назначения в номере (или в других помещениях);

q - средняя повторяемость уборки в смену данного объекта уборки;

К - коэффициент, учитывающий затраты времени на выполнение дополнительных функций, отдых и личные потребности.

Коэффициент К определяется по формуле:

$$К = 1 + \frac{a1 + a2}{100},$$

где: a1 - время на дополнительные функции в % ко времени основных функций;

a2 - время на отдых и личные потребности в % ко времени основных функций.

Пример расчета

Рассчитать численность горничных для гостиницы из 100 номеров.

Исходя из дневной выработки одной горничной в 16 комнат (на основании засеченного времени) и прогнозируемой занятости комнат в 80% в рассматриваемый период (год) гостиница нуждается ежедневно в 5 горничных, чтобы справиться с объемом работ.

С учетом того, что горничная находится в распоряжении гостиницы 213 дней в году, рассчитываем необходимое число человеко-дней в год и делим его на фактическое число рабочих дней горничной:

5 365 дней = 1825 человеко-дней;

1825 / 213 = 8,5, или

365 / 213 = 1,7;

5 1,7 = 8,5

Для обслуживания гостей условного гостиницы нужно 8,5 горничных, чтобы справиться с объемом работ.

Задание 1: Рассчитайте численность горничных для обслуживания гостиницы из 20 номеров.

Задание 2: Рассчитайте численность работников которое должно быть в гостинице из 256 номеров.

Задание 3: Укажите методы определения численности персонала в гостинице.

Практическое занятие № 3.
Проведение и оформления отчетных документов по контролю качества уборки номеров
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Структура службы эксплуатации номерного фонда.

Цель: выработать навыки по оформления отчетных документов по контролю качества уборки номеров.

Задачи:

- научиться заполнять лист контроля качества уборки номера.
- научиться составлять график последовательности уборки номера горничной.
- научиться заполнять журнал учета выполнения работы горничных.
- научиться составлять рабочий лист заданий для уборки гостевых и служебных зон в гостинице.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Уборка номерного фонда -это технологичный процесс, доведенный до автоматизма. Тем не менее, любое задание необходимо контролировать и проверять качество исполнения работ, иначе уровень уборки может быть нестабильным.

Номера гостиницы оснащены оборудованием, мебелью и инвентарем в соответствии с требованиями, которые установлены к номерам и гостиницам различных категорий, оборудование номера должно быть технически исправным, комплектность номера - полной, а качество уборки соответствовать эпидемиологическим требованиям.

В большинстве отелей подготавливают однотипный для каждой категории номера унифицированный рабочий лист проверки номерного фонда и гостевых и служебных зон, где перечислены в четкой последовательности все наименования и позиции, нуждающиеся в контроле.

Лист должен охватывать все объекты проверки номера, его специфику и так называемые «слабые места» или «мертвые зоны». Необходимо учитывать, что помимо ежедневной проверки номера после уборки горничной, следует ввести точечную проверку, когда супервайзер досконально проверяет в день 1-2 номера с раскрытием всей заправленной кровати, чтобы убедиться, что матрас, наматрасник, одеяла, подушки и прочее, не имеют пятен, волос и посторонних запахов.

При стандартной проверке номера, без снятия постельного белья, эти зоны могут быть просто не видны

Как и в номерном фонде, в гостевых и служебных зонах надо провести инвентаризацию, прописать объекты уборки, указать средства, инструменты и методы уборки, то есть составить технологическую карту как ежедневной, так и генеральной уборки. Технология уборки данных зон прописана в стандартах гостиницы, в служебных документах административно-хозяйственной службы. Особенностью, отличающей работу по гостевым и служебным зонам, является более частое использование «листов заданий», соответствующих графику различных мероприятий, организуемых в отеле.

Листы заданий для уборки гостевых и служебных зон должны содержать краткое перечисление объектов для уборки, они должны идти во временной последовательности, напротив каждого объекта должно быть проставлено время, в которое следует на него прийти и когда закончить уборку, учитывая операционную деятельность гостиницы именно в данный конкретный день.

При составлении рабочего листа распределитель работ изучает все расписания операционной деятельности гостиницы на день составления рабочего задания:

- Загруженность отеля;
-Где, в какой час, проходят мероприятия, его длительность и количество участников;
- Расписание завтраков, обедов, ужинов и т.п.;
- Имеющиеся групповые заезды и выезды.

Объекты	Метод	Д	Н	М	2М	3М	6М
Полы							
Входной коврик	Чистка пылесосом	*					
Ковровые покрытия	Чистка пятен	*					
	Частичная чистка пылесосом	*					
	Полная чистка пылесосом		*				
	Чистка шампунем						
Кафель	Местная уборка	*					
	Полная уборка		*				
Виниловые и другие покрытия	Влажная уборка	*					
	Полировка			*			
Выставочные образцы							
Автомобили 	Протирка (внешняя)	*					
	Полировка		*				
Мебель и оборудование							
Стойка 	Протирка	*					
	Влажная уборка и полировка		*				
Столы 	Протирка	*					
	Влажная уборка и полировка			*			
Косяки дверей, оконные рамы, батареи, отопление и т. д.	Влажная уборка		*				
Фурнитура дверей 	Протирка		*				
	Влажная уборка и полировка					*	
Кресла и стулья 	Частичная чистка пылесосом		*				
	Чистка с шампунем						
Компьютеры 	Протирка		*				
	Влажная уборка				*		
Телефоны	Влажная уборка				*		
Мусор и разное							
Урны 	Выброс мусора	*					
	Замена вставки		*				
	Влажная уборка и обеззараживание			*			

Рисунок 1- График уборки помещений

Методические указания

Проверять состояние убранных номеров обязаны супервайзеры службы эксплуатации номерного фонда гостиницы. В случае выявления недостатков в уборке они должны принимать меры по их устранению. В идеале ежедневно 100 % номерного фонда должно быть проконтролировано супервайзерами.

Желательно осуществлять контроль качества уборки номеров в соответствии с последовательностью уборки номерного фонда, которому строго следуют горничные в своей работе. Но иногда супервайзерам приходится отступать от заведенных правил в связи с непредвиденными ситуациями или другой неотложной работой, например, получением моющих средств со склада материального снабжения.

Рабочими документами у супервайзеров, как и у горничных, являются персональные задания (Floor reports). Супервайзеры вместе с персональными заданиями получают так называемые планшеты — плотные папки со специальным зажимом, на которых удобно писать.

По мере уборки номеров горничными супервайзеры проверяют, насколько качественно горничные проделали необходимую работу. В процессе проверки номеров супервайзеры делают пометки в своих персональных заданиях самого разного характера. Так, в них могут быть отмечены номера, из которых было сдано личное белье проживающих в прачечную. Либо отмечаются номера, в которых обнаружены технические неполадки. Также фиксируются номера, на дверях которых находились таблички «Просьба не беспокоить», или номера, гости которых отказались от уборки. В рабочем документе суперваизер записывает всевозможные

дополнительные просьбы гостей, просьбы о переносе времени уборки на другое время и т. д. Часть информации супервайзерами 1-й смены будет передана супервайзерам 2-й (вечерней) смены.

Если суперваизер обнаруживает незначительные недостатки в уборке номера, например отсутствие какого-либо предмета из набора парфюмерно-косметической продукции, полотенца или одного элемента из перечня рекламной полиграфической продукции в комплектации номера, он может лично устранить недочет. Если в уборке номера есть существенные недостатки, то суперваизер просит горничную вернуться и доделать работу. Об этом супервайзер оповещает горничную в корректной форме устно или делает необходимые записи в персональном задании горничной.

Задание 1: Заполните лист контроля качества уборки номера.

Задание 2: Составьте график последовательности уборки номера горничной.

Задание 3: Разработайте рекомендации по уборке помещений зданий, сооружений.

Задание 4: Заполните журнал учета выполнения работы горничных.

Дата	ФИО горничной	Выездные номера	Текущая уборка	Свободные номера	Забронированные номера	Проверенные номера

Задание 5: Составьте рабочий лист заданий для уборки гостевых и служебных зон в гостинице (на выбор обучающегося).

Практическое занятие №4.

Планирование потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

(3 курс, 6 семестр)

Тема: Персонал номерного фонда.

Цель: выработать навыки по проведению планирования потребностей в персонале с учетом особенностей работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Задачи:

- научиться определять роль, функции и задачи службы управления персоналом в гостиничном предприятии.
- научиться определять факторы структуры службы управления персоналом в гостиничном предприятии.
- научиться производить расчет горничных для уборки гостиничного комплекса.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Таблица 1. «Штатное расписание работников»

Должность	График работы	Всего в месяц, часов	Всего в год, часов
Рабочие дни	Часы работы		
Директор	Пн – Сб	9.00 – 17.00	
Менеджер	Пн – Сб	10.00 – 20.00	
Администратор-портье	2 через 2/ по 12 часов	08.00 – 20.00; 20.00 – 08.00	
Горничная	Пн – Вс	08.00 – 10.00; 13.00 – 15.00; 17.00 – 19.00	
Инженер-механик	Пн – Вс	10.00– 18.00 (по вызову)	
Работник в кафе	Пн-Вс	10.00 -21.00	

Административно-управленческая служба отвечает за организацию управления всеми службами гостиничного комплекса, решает финансовые вопросы, вопросы кадрового обеспечения, занимается созданием и поддержанием необходимых условий труда для персонала гостиницы, контролирует соблюдение установленных норм и правил по охране труда, технике безопасности, противопожарной и экологической безопасности.

Директор осуществляет руководство центра, финансовый контроль, ведение переговоров и подписание договоров с клиентами и поставщиками, решает организационные вопросы. Директор также выполняет функции и обязанности бухгалтера, т.е. ведет бухгалтерский учет центра, подготавливает финансовые отчеты, начисляет зарплату штатным и внештатным сотрудникам.

Менеджер организуют работу обслуживающего персонала, общается с клиентами, выполняет решение и предотвращение проблем, также решает вопросы, связанные с продвижением услуг предприятия.

Служба приема и размещения занимается решением вопросов, связанных с бронированием номеров, приемом гостей, прибывающих в гостиницу, их регистрацией и размещением в номерах, оказанием различных услуг, а также организацией отъезда. В состав службы входит служба администраторов.

Подразделение обслуживания номерного фонда для проживания поддерживает необходимое санитарное состояние и комфорт в номерах, занимается оказанием бытовых услуг. В состав службы входят: 2 горничные.

Рисунок 2- Схема планирования потребности в персонале

Пример расчета

В году 213 рабочих дней (из 365 вычли 104 выходных, 10 дней больничных, 12 праздничных, 26 отпускных). На основе указанной информации установим потребность в горничных для отеля со 100 комнатами при прогнозируемой занятости комнат 80%.

Дневная выработка одной горничной — 16 комнат. В течение года отель ежедневно нуждается в пяти горничных, чтобы справиться с объемом работ. Если учесть, что горничная находится на работе 213 дней в году, то необходимое число человеко-дней следует разделить на фактическое:

$$\frac{5\times365}{213}\approx8{,}8$$

или

$$\frac{365}{213}\times5\approx8{,}8.$$

Для обслуживания гостей 8,8 горничных, чтобы справиться с неизменно высоким объемом работ.

Аналогичные расчеты требуются для детального и более короткого периода (месяца, недели). Для простоты расчетов можно использовать коэффициент 1,7.

Прогнозирование кадровых потребностей — более высокая ступень процесса планирования в отношении персонала. Для этого используется ряд методов (по отдельности и в комплексе), но при любом из них прогнозы — это только приближения, которые не должны рассматриваться в качестве абсолютно верного результата. Они могут основываться на предположениях или математических расчетах, а также на методе оценок управляющих.

Задание 1: Определите роль, функции и задачи службы управления персоналом в гостиничном предприятии.

Задание 2: Определите факторы структуры службы управления персоналом в гостиничном предприятии.

Задание 3: Рассчитайте сколько горничных потребуется для уборки гостиничного комплекса со 150 номерами при прогнозируемой занятости комнат 85%.

Практическое занятие №5
Расчет потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Персонал номерного фонда.

Цель: ознакомление с методикой расчета потребности в постельном белье, полотенцах, моющих средствах и инвентаре.

Задачи:

- научиться организовывать структуру гостевого дома.
- научиться рассчитывать комплекты постельного белья необходимого для номерного фонда гостиницы.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Потребность в сырье и материалах, необходимых для реализации всего комплекса услуг, складывается из трех основных составляющих:

- потребность в санитарно-гигиенических средствах одноразового применения, используемых клиентами гостиничного комплекса и представляющих собой ежедневно заменяемый гигиенический комплект, состоящий из мыла, шампуня, шапочки для душа и т.д.;
- потребность в продуктах питания, используемых для приготовления пищи в комплексе ресторана;
- потребность в прочем хозяйственном инвентаре для всего комплекса услуг.

При определении потребности в санитарно-гигиенических средствах одноразового применения учитывалась планируемая загрузка гостиницы, составляющая в среднем 90% от общего номерного фонда или 9720 койка-дней в год.

При определении потребности в продуктах питания учитывалась планируемая посещаемость ресторана, составляющая в среднем 90 человек в день, а также, средняя стоимость одного посещения (около 350 руб. без НДС) и процент ресторанной наценки (150%).

При определении потребности в прочем хозяйственном инвентаре для всего комплекса учитывалась специфика оказываемых услуг и технология их предоставления

В составе прочего хозяйственного инвентаря рассматривались следующие основные позиции:

- постельное белье со сроком службы до 1 года для гостиницы (представляет собой спальный комплект, состоящий из простыни, пододеяльника и наволочки),
- постельное белье со сроком службы до 5 лет для гостиницы (представляет собой спальный комплект, состоящий из подушки, одеяла и покрывала),
- санитарно-гигиенические средства многоразового использования для гостиницы (представляют собой гигиенические комплекты, состоящие из 4-х полотенец),
- столовое белье со сроком службы до 1 года для ресторана (представляет собой комплект, состоящий из набора скатертей и салфеток в расчете на один стол),
- столовая посуда для ресторана (представляет собой необходимый набор столовых приборов и посуды).

При этом следует отметить, что по каждой из указанных позиций планируется приобретение предметов инвентаря профессионального уровня, предназначенных специально для оказания соответствующих услуг. Все предметы хозяйственного инвентаря планируется приобрести через иностранных поставщиков, в связи с чем расчет общей потребности по данной статье представлен в долларовом выражении.

Бельевое хозяйство гостиницы включает в себя центральную бельевую чистого белья, центральную бельевую для грязного белья (отсутствует при наличии в гостинице прачечной); поэтажные кладовые для грязного белья и суточного запаса чистого белья, склады (новое белье) - площади. Площадь центральной бельевой должна быть не менее 6 кв.м для гостиниц вместимостью 15-20 мест; 16 кв.м для гостиниц вместимостью 50-100 мест; 30 кв.м для гостиниц вместимостью 200-500 мест; 45 кв.м для гостиниц вместимостью 800-1000 мест. Количество комплектов постельного белья и полотенец должно обеспечивать следующую периодичность смены белья: постельного белья раз в 3 дня; при заселении иностранцев - ежедневно; смена полотенец - ежедневно.

Пример расчета

Для сервировки чайного стола используют цветные полотняные скатерти мягких пастельных тонов. Количество скатертей рассчитывается по формуле:

$$Q_{скат} = Q_{стол} * 1,1$$

где $Q_{скат}$ - количество скатертей, необходимых для банкета;

$Q_{стол}$ - количество столов;

1,1 - коэффициент, учитывающий запас скатертей на спуски.

Салфетки должны гармонировать со скатертью по цвету и материалу. Размер салфеток может быть (мм) 400*400, 460*460, 600*600.

Количество необходимых салфеток рассчитывается по формуле:

$$Q_{салф} = Q_{участ} * 1,1$$

где $Q_{салф}$ - необходимое количество полотняных салфеток для обслуживания банкета;

$Q_{участ}$ - количество гостей на банкете;

1,1 - коэффициент, учитывающий 10%-ный запас салфеток;

Протирочные полотенца применяются для протирания и полирования посуды и столовых приборов. Размер полотенец (1000-2000) *400 мм. Количество полотенец рассчитывается по формуле:

$$Q_{пол} = Q_{офиц} * 2$$

где $Q_{пол}$ - необходимое количество протирочных полотенец;

$Q_{офиц}$ - количество официантов, обслуживающих банкет;

2 - коэффициент, учитывающий необходимое количество полотенец на одного официанта;

Количество ручников рассчитывается по формуле:

$$Q_{ручн} = Q_{офиц} * 4$$

Ручники официантами используются для подачи блюд, с размерами 35Ч85.

$Q_{ручн}$ - количество ручников

$Q_{офиц}$ -количество официантов,

4 - количество ручников, выдаваемое каждому официанту на обслуживание банкета

Таблица 1- Заявка на столовое белье в бельевую для банкета-чая на 20 человек

Наименование столового белья	Количество
Скатерть для банкетного стола (цветная)	4
Скатерть белая для подсобного стола	1
Салфетки льняные (цветные)	22
Ручники	8
Полотенце	4

Посуда при организации банкета-чая необходима для индивидуальной сервировки посадочного места участника банкета, а также для выноса блюд и их порционирования.

Посуда, необходимая для сервировки рассчитывается по формуле:

$$Q_{посуды} = Q_{участн} *1,1$$

где $Q_{посуды}$ - количество конкретного вида посуды, необходимое для организации банкета-чая;

$Q_{участн}$ - количество участников банкета-чая;

1,1 - коэффициент запаса;

Для индивидуальной сервировки:

1. Чайная пара (чашка и блюдце) 20* 1,1 = 22
2. Ложка чайная 20* 1,1 = 22
3. Тарелка десертная 20* 1,1 = 22
4. Вилка десертная 20* 1,1 = 22
5. Ложка десертная 20* 1,1 = 22
6. Рюмка лафитная 20* 1,1 = 22
7. Рюмка рейнвейная 20* 1,1 = 22
8. Рюмка ликёрная 20* 1,1 = 22

В наличие фонд в 63 номера из них;

кровать

- 124 одноместные
- 11 двухместные (люкс)
- 19 дополнительные места

В наличие Пододеяльников - 530 шт На люкс - Пододеяльник 50 шт.

Простыни - 542 шт Простыня - 51 шт

Наволочки - 987 шт наволочка 100 шт

Полотенце банное - 460 шт Полотенце банное 111 шт

Полотенце лицевое - 470 шт Полотенце лицевое 110

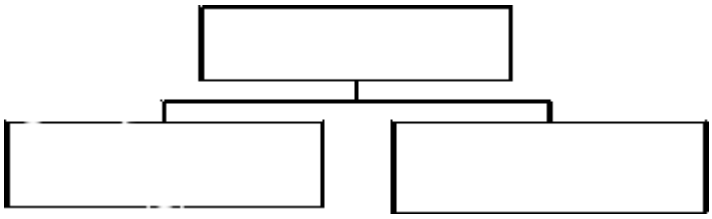
ножное - 98

Халат - 42 шт

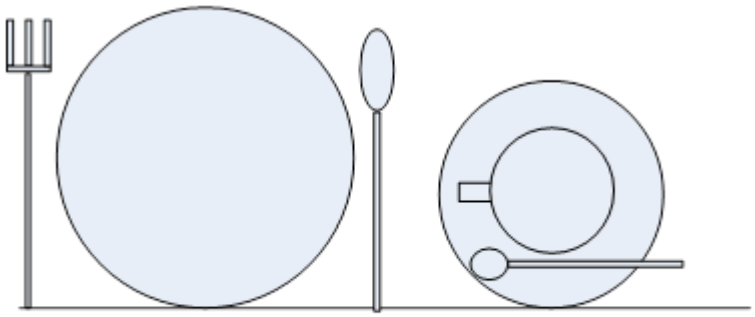
1. **124 одноместных кровати:**
нужно иметь - 124 простыни * 4 комплекта = 496 шт.
- 124 пододеяльников * 4 комплекта = 496 шт.
- 124 одеяла + запас (иногда одно одеяло (или плед) и одну подушку в номере держат про запас, чтобы гость при необходимости мог воспользоваться, также нужно учесть порчу)
- 124 наволочки * 4 комплекта = 496 шт.
- 124 подушки + запас
- 124 банных полотенца * 4 комплекта = 496 шт.
- 124 лицевых полотенца * 4 комплекта = 496 шт.
- 124 полотенца для ног * 4 комплекта = 496 шт.
Итого: Простыни - 496 шт., пододеяльники - 496 шт., наволочки - 496 шт. и т.д. На доп. кровати можно не брать доп. белье, так как ими пользуются не каждый день, а комплектов белья у вас достаточное количество. Если у вас одноместные могут использоваться как DBL (например кровать 160*200 или 140*200), то количество подушек и наволочек нужно удвоить.
2. **11 двухместных (люксы):**
нужно иметь - 11 простыней * 4 комплекта = 44 шт.
- 11 пододеяльников * 4 комплекта = 44 шт.
- 11 одеял + запас (иногда одно одеяло (или плед) и одну подушку в номере держат про запас, чтобы гость при необходимости мог воспользоваться, также нужно учесть порчу)
- 22 наволочек * 4 комплекта = 88 шт.
- 22 подушки + запас (в люкса иногда кладут 4 подушки на кровать)
- 22 банных полотенец * 4 комплекта = 88 шт. (иногда кладут по два на человека, тогда нужно больше)
- 22 лицевых полотенца * 4 комплекта = 88 шт.
- 22 полотенца для ног * 4 комплекта = 88 шт.
- 22 халата * 4 комплекта = 88 шт.
Итого: Простыни - 44 шт., пододеяльники - 44 шт., наволочки - 88 шт. и т.д. по 88 шт. Часто на люксы берут больше комплектов (5) полотенец, так как нужен хороший сервис и нужно чаще менять полотенца.
Также нужно учесть порчу и износ - лучше иметь + 10% по количеству.

Таким образом: Количество постельного белья в обороте рассчитано для условий максимальной загрузки гостиницы, т.е. 26 человек (11 двухместных и 4 одноместных номера) в сутки. Имеются:
Наволочки 105 шт. (4 шт/чел)
Пододеяльники 105 шт. (4 шт/чел)
Простыни 105 шт. (4 шт/чел)
Полотенца банные 105 шт. (4 шт/чел)
Полотенца для лица 105 шт. (4 шт/чел)
Коврики для ванной 105 шт. (4 шт/чел)

Задание 1: Оформите организационную структуру гостевого дома.



Задание 2: Опишите, какие приборы указаны на данной схеме. И каково назначение данной схемы.



Задание 3: Рассчитайте комплекты постельного белья необходимого в гостинице из 126 номеров.

Задание 4: Опишите комплексную уборку номера.

Практическое занятие № 6.
Особенности и методы формирования гостиничного продукта
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Персонал номерного фонда.

Цель: формирование умения выявлять характерные особенности гостиничного продукта; освоение методов формирования гостиничного продукта.

Задачи:

- научиться давать характеристику структуре гостиничного продукта.
- научиться разрабатывать гостиничный продукт (на основе методов формирования гостиничного продукта)

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Гостиничный продукт - это совокупность материальных, технических, человеческих, информационных, временных и других факторов деятельности гостиницы по предоставлению клиентам благ, обладающих определенными потребительскими свойствами и способных удовлетворять их потребности.

Гостиничный продукт всегда является комбинацией двух основных и весьма разнородных факторов:

- материально-технического фактора (здание, номера, интерьер, техническое оборудование, блюда в ресторане и т.д);
- человеческого фактора (вежливость, профессионализм обслуживания, быстрота решения проблем гостя).

Гостиница может иметь превосходное здание и номера, но если персонал неприветлив и непрофессионально выполняет свои обязанности, никто из гостей не будет говорить о высоком качестве такого гостиничного продукта.

Гостиничный продукт имеет четыре характеристики, отличающие гостиничную услугу от товара:

- Неосязаемость. Это означает, что услугу невозможно попробовать, продемонстрировать, увидеть до момента её получения и хранить.
- Неразрывность производства и потребления. Услуга неотделима от своего источника. Оказать услугу можно только тогда, когда наступает заказ и появляется клиент.
- Неспособность к хранению. Услуги не могут быть сохранены для дальнейшей продажи.
- Непостоянство качества. Изменчивость исполнения услуг, то есть непостоянство качества, является неизбежным последствием одновременности производства и потребления услуг, а также того, что составным элементом услуги являются люди. Другой важный

источник изменчивости услуг - это, конечно, сам покупатель, его уникальность. Это объясняет степень индивидуализации услуги в соответствии с требованиями покупателя. Для уменьшения изменчивости услуг компании, работающие в этой сфере, разрабатывают и стараются соблюдать стандарты обслуживания.

Гостиничный продукт имеет свою структуру, которая чаще всего оценивается с точки зрения его производителей. Однако мало внимания уделяется проблеме структурирования гостиничного продукта с точки зрения потребителя. А ведь именно от него зависит успех гостиничного продукта, или его провал на рынке.

Рисунок 2- Структура гостиничного продукта

Наиболее значимым для гостиниц сегодня является фактор создания дополнительных услуг, т.е. нового продукта, наличие которого демонстрирует прогрессивный характер развития гостиницы. Практика показывает, что создание нового продукта - это процесс, во-первых, творческий, во-вторых, сопряжённый с анализом огромного количества факторов, в-третьих, требующий на его реализацию определенных средств. Приступая к созданию нового продукта, гостиница должна знать, на каком рынке данный продукт будет реализовываться, предполагаемый объем продаж, его жизненный цикл ориентировочную цену, затраты на его создание и период выпуска его на рынок.

Именно создание нового продукта реализуется через непрерывный процесс, т.е. выпуск на рынок нового продукта не означает свертывание работ по созданию очередного продукта. Следует также иметь в виду и то, что любой гостинице в процессе деятельности приходится решать вопрос о снятии с продажи той или иной услуги по разным причинам. В этой ситуации важно, чтобы гостиница сама и заблаговременно это сделала, а не дожидалась, когда за нее это сделают клиенты, Т.е. перестанут потреблять эту услугу. Принимая решение о снятии с продажи услуги (продукта), гостиница всегда должна иметь этому продукту замену с тем, чтобы не отдавать сегмент (нишу) рынка данной услуги (продукта) своему конкуренту. Это должно заставлять гостиницу непрерывно вести анализ рентабельности конкретного продукта, продаваемого на рынке.

Задание 1: Охарактеризуйте структуры гостиничного продукта.

Задание 2: Разработайте гостиничный продукт (на основе методов формирования гостиничного продукта).

Практическое занятие № 7.
Технология выполнения различных видов уборочных работ
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Обслуживание и эксплуатация номерного фонда.

Цель: ознакомиться с технологией выполнения различных видов уборочных работ.

Задачи:

- научиться определять последовательность уборки забронированных номеров в гостинице.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Методические указания

Последовательность выполнения ежедневной текущей уборки.

При уборке номеров необходимо, прежде всего, их проветрить. В трехкомнатном номере соблюдается такая последовательность уборки: сначала убирают спальню, затем — гостиную, кабинет, прихожую и санузел. В двухкомнатном номере сначала убирают спальню, затем гостиную и санузел. Уборку в однокомнатном номере следует начинать с обеденного стола. Если на столе осталась пища, остатки ее следует убрать в холодильник или накрыть салфеткой. Если пища подавалась в номер из ресторана, посуду передают официанту, а принадлежащую гостинице — следует тщательно вымыть, протереть и поставить в шкаф или сервант.

Поверхность стола во многих гостиницах покрыта пластиком — ее надо протереть сначала влажной, а потом сухой ветошью. Если стол полированный, его протирают мягкой ветошью, если же он покрыт скатертью, ее надо вытряхнуть, а при необходимости — заменить.

Затем горничная приступает к уборке кровати. Здесь существуют различные «ритуалы» уборки, но целесообразно соблюдать такую последовательность — подушку, одеяло, простыню кладут на стул, а перинку переворачивают для того, чтобы она проветрилась. Если есть необходимость сменить простыню, наматрасник, их заменяют. Простыню расстилают так, чтобы один край — к внутренней стороне кровати — был подвернут под перинку, а другой — внешний — доходил до царги кровати, закрывая матрац. Затем стелют одеяло, расправляют его в пододеяльнике, особенно углы, и подгибают с двух сторон так, чтобы центр находился посередине. Если белье подлежит замене, то одеяло раскладывается так, чтобы к голове был обращен один и тот же конец. Подушка взбивается и кладется клапаном к изголовью кровати. Во многих гостиницах горничные, накрывая кровать покрывалом, кладут его так, чтобы края кровати образовывали острый угол, «под линейку».

Администрация гостиницы должна постоянно следить за тем, какое белье используется. В номерах недопустимо мятое белье, с ржавчиной, дырочками или пятнами. Белье и постельные принадлежности должны быть безупречно выстираны, безукоризненно подкрахмалены и отлично выглажены.

При обнаружении дефектов белья его необходимо заменить и сдать в бельевую, но ни в коем случае не смешивать с грязным бельем. Если белье испорчено по вине проживающего, горничная должна доложить об этом дежурной по этажу и заведующей этажом. Уборку этого номера с заменой белья необходимо проводить в присутствии гостя, выяснив конфликтную ситуацию.

Если требуется ремонт белья, работники бельевой должны его ремонтировать, а белье, испорченное пятнами, ржавчиной или ветхое, отложить для списания. Смена белья производится горничными или старшими горничными. Для этого на этажах рекомендуется иметь 20% запаса белья от общего числа мест на этаже. Если этот порядок соблюдается, горничная имеет возможность сменить белье в любое время суток. Хранить сменное белье необходимо в отдельном шкафу. В целях экономии расходования средств нельзя менять белье ранее установленных сроков, но нельзя удлинять сроки его эксплуатации, так как это приведет к снижению уровня обслуживания.

Одним из главных показателей уровня обслуживания в гостинице и факторов, содействующих сохранению внутренних элементов здания, являются надлежащее санитарное состояние её помещений, своевременная и правильная организация уборочных работ.

В уборочные работы входят:

1. Уборка жилых помещений.
2. Уборка мест общего пользования: коридоров, холлов, лестниц, административных, служебных и подсобных помещений.
3. Уборка площади главного входа и центрального холла (вестибюля).
4. Уборка прилегающей к гостинице территории.

Для выполнения уборочных работ существуют следующие категории обслуживающего персонала

- горничные: жилые номера
- уборщики, занятые на уборке помещений и мест общего пользования (коридоры, холлы, лестницы, вестибюль)
- уборщики производственных и служебных помещений, мастерских и технических служб.

Уборочные работы в помещениях гостиницы по виду и назначению:

- уборка внутренних помещений и мест общего пользования;
- уборка сан. узлов общего пользования и ванных комнат;
- уборка номерного фонда**:**
- ежедневная текущая уборка;
- уборка номера после выезда гостя;
- уборка забронированных номеров;
- генеральная уборка;
- промежуточная уборка;
- экспресс – уборка.

Последовательность уборки многокомнатного номера:

- спальня
- гостиная
- столовая
- кабинет
- прихожая
- сан. узел

Последовательность проведения видов уборочных работ:

- в 1 -ую очередь убираются номера по просьбе гостей;
- номера VIP– гостей;
- затем - забронированные номера, т.к. гости в них могут поселиться в любое время;
- далее убираются номера, которые освободились после выезда проживающих;
- ежедневная текущая уборка;
- вечерний сервис (вечерняя подготовка номера ко сну);
- уборка номеров после вечерних и ночных отъездов.

ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ УБОРКИ ЖИЛОГО НОМЕРА

Уборка номера производится в следующем порядке:

- включите весь свет в номере;
- откройте шторы и, если погода позволяет, откройте окна для проветривания;
- снимите белье и наматрацник с кровати;
- занесите уборочный инвентарь и материалы в номер и нанесите моющие средства на унитаз, умывальник, ванну для воздействия;
- соберите мусор в комнате и опорожните корзину для мусора и пепельницу(-ы);
- проверьте исправность работы ТВ, кондиционера, пультов к ним, холодильника, фена. При обнаружении мелких неисправностей немедленно вызовите мастера по ремонту;
- уберите ресторанную посуду из номера;
- соберите посуду, принадлежащую номеру, пепельницу(-ы) и отнесите на мойку в ванную комнату;

- наденьте резиновые/хлопчатобумажные перчатки и уберите снятое постельное белье и грязные полотенца в мешок на тележке;
- проверьте чистоту шторки ванны;
- снимите перчатки и занесите чистое белье в номер;
- застелите кровать в соответствии со стандартом гостиницы;
- вымойте посуду и пепельницу(-ы) и расставьте их по местам в комнате;
- вымойте над ванной в специальной емкости корзину/ведро для мусора и подставку для ерша;
- нанесите на губку моющее средство и натрите умывальник, ванну, краны, смеситель душа, цепочку от пробки;
- протрите стены МОПом с телескопической ручкой, смойте из душа и вытрите насухо чистой салфеткой. Смойте водой и протрите насухо умывальник, ванну, краны, смеситель душа, цепочку;
- расправьте шторку ванны;
- нанесите моющее средство, вымойте и протрите насухо зеркало и туалетную полочку,
- вымойте ершом унитаз. Салфеткой для унитаза продезинфицируйте унитаз снаружи и внутри, сиденье унитаза. Спустите воду в унитазе;
- занесите в ванную комнату и повесьте в соответствии со стандартом чистые полотенца, предварительно осмотрев их. Разложите туалетные принадлежности в соответствии со стандартом. Обновите туалетную бумагу;
- вымойте моющим средством пол в ванной комнате специально предназначенной для мытья туалета салфеткой;
- вернитесь в комнату. Уберите комнату, начиная с наиболее дальней от входа точки. По мере уборки продвигайтесь к выходу;
- на полу не должно остаться одежды;
- одежда должна быть сложена и размещена на кресле;
- не кладите ничего в одежный шкаф;
- сотрите пыль салфеткой с нанесенным моющим средством с оборудования, мебели, дверей, карнизов, рамок картин и зеркала, вент. решетки, за радиатором. Установите мебель в первоначальное положение;
- специальным средством продезинфицируйте ручки дверей, трубку телефонного аппарата, пульты ТВ и кондиционера;
- вымойте специальным средством и вытрите насухо зеркала и картины под стеклом;
- проверьте справочник, расходные материалы и замените, если необходимо (блокнот для записей, ручка/карандаш);
- проверьте состояние и аккуратно расправьте занавеси на окне. Закройте окно и протрите изнутри стекла, рамы, подоконник;
- освежите номер дезодорантом;
- пропылесосьте ковер/ковровое покрытие в комнате;
- пропылесосьте пол в ванной комнате;

помните: **Ваш последний взгляд на номер – это первый взгляд ГОСТЯ на него!**

- выключите весь свет;
- заприте дверь;
- сделайте пометку в вашем наряде-задании.

<u>УБОРКА НОМЕРА ПОСЛЕ ВЫЕЗДА</u>

Комната убирается аналогично ежедневной текущей уборке, однако необходимо обратить внимание на следующие детали:

1. В жилой комнате:

- проверьте края кровати, одеяло, подушки, наматрасник, покрывало. Если они грязные, замените и проинформируйте об этом супервайзера
- вымойте плинтуса, в том числе за тумбочками и мебелью
- вымойте все полки и ящики в тумбочках, столе и шкафу

- вымойте все светильники изнутри
- вымойте раму и подоконник (если необходимо, оконное стекло изнутри)
- пропылесосьте мягкую мебель, в том числе под подушками на диванах и креслах

2. В ванной комнате:

- вымойте зеркало, туалетную полочку/столешницу -вымойте светильники -вымойте шторку для душа и её держатель -вымойте ванну/душевую кабину, умывальник, унитаз - вымойте пол в ванной комнате

УБОРКА ЗАБРОНИРОВАННЫХ НОМЕРОВ

Производится **накануне** дня приезда **вечером** или **ночью;** в **день приезда** гостя **рано утром** либо

ежедневно 1 раз в сутки за определенное количество дней перед приездом гостя. Объем уборочных работ включает:

- сухую протирку
- влажную протирку
- влажную уборку пола/обработку коврового покрытия пылесосом

ПРОМЕЖУТОЧНАЯ УБОРКА

Проводится в рамках текущего контроля за состоянием номера и наряду с ежедневной текущей уборкой входит в стоимость номера (номера высшей категории, отели высокого класса). Объем уборочных работ может включать:

- уборка и мытье посуды
- уборка обеденного стола
- удаление мусора из номера
- замена постельного белья/перестил постельного белья
- приготовление ванны
- смена полотенец
- уборка ванной комнаты: мытье раковины, ванны, унитаза
- мытье пола/механизированная уборка пола пылесосом (после приема гостей, ванны)

ЭКСПРЕСС-УБОРКА

Производится по просьбе гостя за отдельную плату. Объем уборочных работ аналогичен промежуточной уборке.

ВЕЧЕРНИЙ СЕРВИС (TURN-DOWN)

Осуществляется в отелях высокого класса в 18.30-21.30 / 19.00-22.00. Объем уборочных работ может включать:

- закрыть занавеси на окнах
- выключить общее освещение и включить местное
- разобрать кровать, разложить ночную рубашку/пижаму, на подушку положить цветок/конфетку/шоколадку с логотипом
- вытряхнуть пепельницы, мусор
- на тумбочку положить карточку с прогнозом погоды
- на кровать положить табличку «меню завтрака»
- заменить полотенца и пополнить туалетные принадлежности при необходимости
- нагреть полотенце для ног и положить у кровати

Задание 1: Разработайте памятку последовательности уборки забронированных номеров в гостинице.

Задание 2: Разработайте памятку правил техники безопасности, которые необходимо соблюдать горничной при уборке номеров в гостинице.

Практическое занятие № 8.
Разработка системы контроля качества, нарядов уборочных работ в номерах
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Обслуживание и эксплуатация номерного фонда.

Цель: ознакомление с системой контроля качества, нарядов уборочных работ в номерах.

Задачи:

- научиться разрабатывать систему контроля качества, нарядов уборочных работ в номерах.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Методические указания

Для четкой организации труда горничных принята следующая последовательность уборки номеров. Уборка номеров начинается с уборки забронированных номеров, в объеме текущей ежедневной уборки. Если забронированные номера были уже убраны предыдущей сменой, то необходимо:

1) проверить качество уборки номера и санузла, работу телевизора, телефона, холодильника, осветительных приборов;

2) протереть пыль с полированных поверхностей, убедиться, что рекламный и информационный материал укомплектован полностью, а так же в наличии полной выкладки предметов сангигиены.

Вторым этапом убираются номера, освободившиеся после выезда клиента. После окончания уборки данные номера незамедлительно сдаются в службу администраторов к заселению.

Уборка гостиничных номеров должна производиться ежедневно.

Различают следующие виды уборки номерного фонда:

- текущая ежедневная уборка;
- промежуточная уборка;
- уборка номера после выезда гостя;
- генеральная уборка;
- вечерняя подготовка номера.

Горничной, работающей в номере, запрещается:

- закрываться в номере; смотреть телевизор, слушать музыку;
- пользоваться туалетом, ванной, оборудованием данного номера;
- курить в номере, сидеть в номере без дела, сидеть с гостем;
- оставлять тележку в коридоре перед дверью номера;
- трогать личные вещи проживающего, выбрасывать с письменного стола бумаги (самостоятельно).

Горничная должна уметь правильно войти в номер, грамотно и четко ответить на вопросы проживающего (в том числе на иностранном языке).

Смена постельного белья в отечественных гостиницах производится в сроки, указанные в нормативном документе «Система классификации гостиниц и других средств размещения», утвержденном Приказом № 86 Федерального агентства по туризму (РОСТУРИЗМ) от 21 июля 2005 г.

На основании этого документа белье меняется в следующем порядке:

Требование	Категория гостиницы				
	*	**	***	****	*****
Смена постельного белья:					
один раз в семь дней					
__один раз в пять дней	+				
один раз в три дня		+	+		
ежедневно				+	+

Смена полотенец:					
один раз в три дня	+	+			
ежедневно			+	+	+

В начале работы с грязным бельем персонал обязан надеть специальные перчатки, марлевые повязки и резиновые фартуки.

Использованное белье нужно снять с кровати и убрать грязные полотенца из ванной, проверив при этом, ничего ли не пропало. При обнаружении испорченного, поврежденного по вине проживающего белья или частичного его отсутствия необходимо принять все меры в соответствии с порядком, заведенным в гостинице на такие случаи.

В такой ситуации горничной следует срочно доложить о данном факте супервайзеру для принятия мер по возмещению нанесенного ущерба.

Задание 1: Опишите технологию выполнения видов уборочных работ.

Задание 2: Опишите мероприятия, предусматривает технология приема гостей и их заселение.

Задание 3: Опишите категории уборочных работ применяемые в гостинице.

Практическое занятие № 9.
Оформление технологических документов службы номерного фонда
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Обслуживание и эксплуатация номерного фонда.

Цель: выработать навыки по оформлению технологических документов службы номерного фонда.

Задачи:

- научиться оформлять технологические документы службы номерного фонда.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Методические указания

В гостинице применяется следующие технологические документы:

1) типовые рабочие процедуры – содержат описание нормативных требований по составу, содержанию и порядку выполнения работ, по взаимодействию подразделений и служб в ходе их выполнения, а также временные нормативы.

Например,

- правила поведения обслуживающего персонала
- порядок заправки кроватей
- расположение телефонов в комнатах и в ванной
- количество и расположение вешалок в платяном шкафу
- время прихода горничной
- поминутные нормы времени уборки помещений (10 минут на туалет, 15 – на номер)

2) рабочие инструкции – конкретные методики выполнения работ, имеющие силу внутренних стандартов (уборка номера, сервировка стола, подготовка конференц-зала).

К технологическим документам относятся:

- Технологическая карта — это документ, содержащий необходимые сведения, инструкции для персонала, выполняющего некий технологический процесс или техническое обслуживание объекта.
- Описание

- Инструкции по выполнению работ
- Методические указания
- Должностные инструкции
- Описание маршрута, паспорт маршрута
- Рецептурная карта

Ежедневно к началу к 1-й утренней смены горничных ночными аудиторами службы приема и размещения подготавливается Housekeeping Report – основной рабочий документ, которым руководствуется начальник службы и его помощники при распределении работы на текущий день. Housekeeping Report – это отчет о текущем состоянии занятости номерного фонда гостиницы.

Кроме документов, которые передаются гостю, администратор заполняет документы внутреннего пользования. В программу закладывается различная информация, которую можно получить мгновенно:

- номера занятые, свободные, на брони;
- список номеров, оплаченных до 12;
- список гостей, выезжающих в любой день;
- сведения о конкретном госте;
- список постоянных гостей отеля;
- список нежелательных гостей отеля;
- статистика на день, месяц, год и др

В гостиницах, где документация заполняется вручную, до сих пор основным документом учета использования номерного фонда является ведомость движения номерного фонда.

С этим документом работает дежурный администратор при поселении гостей, так как в нем отражены все свободные места и номера. В первой части таблицы записаны места, которые были свободны 00:00 ч. текущих суток, в другой части администратор записывает места, освобождающиеся в течение текущих суток. Ведомость начинает заполнять один дежурный администратор в 00 ч., а заканчивает другой администратор в 24:00 ч. тех же суток.

На этаже дежурные по этажу или заведующая секцией заполняют список проживающих на этаже (шахматку). Существует несколько видов этого документа. По шахматке дежурный по этажу составляет ежедневно наряд на уборку номеров с указанием вида уборки и горничной, которая будет ее проводить.

В некоторых случаях в номер может быть поставлена дополнительная кровать или раскладушка. Это происходит, когда в гостинице нет мест или если туристы хотят жить в одном номере, а в гостинице нет свободных многоместных номеров. Дополнительную кровать ставят также для ребенка, если этого хочет гость. Оплата дополнительного места производиться в размере 50% от основного места в стандартном номере и 100% в номере высшей категории.

Но не во всех гостиницах есть такая дополнительная услуга. В гостиницах высокого класса есть номера с кроватями для детей или диваны в многокомнатных номерах.

В процесс проживания может возникнуть необходимость изменения номера. Это происходит по просьбе гостя, если ему чем-то не понравился номер (шумно, недостаточно хороший вид из окна, приехал родственник и т.п.), или по служебной необходимости (неполадки оборудования, которые невозможно было устранить и т.п.). При переводе гостя в другой номер следует оформить разрешение, сделать пометку в анкете и других документах об изменении номера. Если новый номер более дорогой, то гостю выписывают счет на доплату. Если же номер более дешевый, то гостиница возмещает разницу в оплате.

При эксплуатации номерного фонда встречаются различные ситуации,
им присваивают определённое название, определяя статус номера.
Например:
ЗАНЯТ - гость оформлен в данный номер.
ПРОДЛЕНИЕ - гость не выписан сегодня и остаётся ещё на ночь.
ПЕРЕМЕНА - гость уже уехал, но номер ещё не убран.

БЕСПЛАТНЫЙ - номер занят, но гость не платит за него.

НЕ БЕСПОКОИТЬ - гость просил не беспокоить.

НЕ СПАЛ - гость оформлен, но постель не была использована.

ШКИПЕР - гость покинул гостиницу без оплаты.

СПЯЩИЙ - гость рассчитался и выехал, но персонал по халатности не изменил статус номера вовремя;

СВОБОДЕН И ГОТОВ - номер убран, проверен и готов к заселению

ПОЗДНЯЯ ВЫПИСКА - гость оплатил выезд после расчётного часа.

ПОВРЕЖДЁН - номер требует ремонта.

ЗАБЛОКИРОВАН - номер заблокирован, гость не может в него попасть без персонала.

Дежурный администратор должен в любой момент чётко представлять состояние номерного фонда (загрузку) в смене:

количество забронированных номеров

освобождающиеся к 12 ч

ожидаемый заезд

бронь руководства - заезд номера для свободного поселения.

Первый учёт производится рано утром. Напомнить гостю, что ему пора уезжать, можно, принуждать гостя к отъезду нельзя.

Гостиница _____

Карта учета движения номерного фонда

Этаж _____ за _____ 20___г.

№ п/п	Номер комнаты	Тариф номера (места)	Время освобождения номера		За какой период оплачено	Время занятия номера		Фамилия, имя, отчество (наименование организации) заказавшего номер (место)	Простой номера	
			Дата	Часы		Дата	Часы		Кол-во часов	На сумму
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

Рисунок 1- Карта учета движения номерного фонда.

Ведомость движения номерного фонда

Номер комнаты	Тариф	Время освобождения Дата Час	Период оплаты	Время занятия Дата Час	Фамилия Имя	Индекс поселения	Доп. места

№ п/п	Ф.И.О.	Въезд		Подпись дежурного по этажу	Выезд		Подпись дежурного по этажу
		Дата	Часы		Дата	Часы	
1	2	3	4	5	6	7	8

Рисунок 2- Карта движения номерного фонда

Задание 1: Заполните карту учета движения номерного фонда.
Задание 2: Заполнить ведомость движения номерного фонда.

Практическое занятие № 10.
Составление памятки по уборке помещений гостиницы
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Расход чистящих и моющих средств.
***Цель*:** ознакомиться с методикой составления памятки по уборке помещений гостиницы**.**
Задачи:
- научиться составлять памятку по уборке помещений гостиницы.
Время работы – 90 минут.
Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Уборка начинается с подготовки тележки, в которую горничная складывает все средства для проведения уборки и вещи, которые подлежат замене — полотенце, бельё, печатную продукцию, косметические средства

Любой вид уборки горничная выполняет по кругу слева направо или справа налево, чтобы не пропустить ни одного объекта в номере.

Как правило, номер убирают в отсутствие гостя. Если номер занят, и гостя в нем нет, на уборку выделяется от 15 до 20 минут. На уборку свободного номера уходит от 20 до 30 минут в зависимости от количества комнат, технического оснащения, наличия балкона или лоджии.

Рисунок 1- Тележка для горничной

Комплектационный перечень для тележки горничной:

- 2 ведра, швабра, веник савок;
- мешки для грязного белья и для мусора;
- различные ветоши для уборки санузла и жилых помещений;
- губки для протирки различных поверхностей;
- прорезиненные перчатки;
- чистящие, моющие и дезинфицирующие средства;
- набор чистого постельного белья, полотенец;
- набор принадлежностей для индивидуального пользования;
- дезодорирующие средства;
- информационные материалы для гостя.

Для каждой поверхности — ковровой, каменной, пластиковой, зеркальной, хромированной — есть отдельное моющее средство и инструмент — салфетка, тряпка.

В служебных помещениях и офисах уборка горничные проводят ежедневно и в вечернее время, когда уже нет сотрудников.

В офисах необходимо вымыть полы, протереть окна, вынести мусор, поверхности очистить от пыли.

Каждая горничная обязана неукоснительно следовать следующей схеме:

1. Кондиционирование и проветривание помещения. Оно должно производиться в течение минимум 20-ти минут. Номер должен быть подготовлен за 12 часов до заезда клиентов.

2. Далее горничная занимается удалением крупного мусора из номера, если таковой имеется.

3. Следующий шаг — удаление грязного постельного белья, после чего чистый комплект располагается рядом. В таком виде он остаётся на всё время проветривания апартаментов.

4. Из ванной комнаты уносятся все использованные халаты, полотенца и прочие принадлежности.

5. Затем горничная занимается мытьём стаканов и раковины, строго после этого можно переходить к чистке унитаза и самой ванны.

6. В то время, когда предметы в ванной высыхают, горничная занимается заправлением кроватей.

7. Если в апартаментах есть балкон, далее убирается он.

8. Со всех предметов в номере в обязательном порядке сметается пыль. При этом в обязанности горничных входит уборка даже самых сложных и отдалённых уголков комнаты, которых постоялец может не увидеть во время проживания. То есть моются окна, вентиляционные решётки, двери и т.п.

9. Далее пол пылесосится.

10. Затем производится его мытьё, в том числе в ванной.

11. Весь использованный инвентарь в комнате заменяется. Это касается туалетной бумаги, мыла и др. Также производится замена халатов, тапочек и других предметов.

Задание 1: построить правильный алгоритм действий горничной при уборке номера.

Задание 2: Подготовить памятку для уборки номеров горничными в ночную смену.

Задание 4: Представьте, что Вы горничная гостиницы. Вы пришли убирать номер, дойдя до уборки спальни, вы видите, что на кровати и на предкроватной тумбочки лежат вещи гостя. Ваше действия?

Задание 5: Представьте, что Вы горничная гостиницы. Вы пришли убирать номер после выезда гостя, дойдя до уборки гостинной, вы видите, что на столике лежат забытые часы гостя. Ваше действия?

Практическое занятие № 11.
Оформление забытых вещей
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Расход чистящих и моющих средств.

Цель: выработать навыки по оформлению отчетных документов о забытых вещах.

Задачи:

- научиться производить оформление забытых вещей.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Персонал должен предпринять все возможное, чтобы клиент получил свои вещи, не покинув гостиницу.

Во время приема номера (пока гость в гостинице), горничная обязана очень быстро проверить самые вероятные места, где можно оставить вещи и забыть о них (выдвижные ящики шкафов и тумбочек, батареи, карманы халатов, под подушкой и т.д.). При обнаружении забытых гостем вещей, горничная обязана оперативно сообщить об этом дежурному администратору службы приема и размещения и доставить вещи гостю.

В случае если этого не произошло и вещи были обнаружены после отъезда гостя, необходимо сделать следующее:

- немедленно сообщить об этом дежурному администратору службы приема и размещения.

- дежурный администратор сообщает в Службу безопасности отеля (гость может позвонить и узнать о забытых вещах)

- составить акт об обнаружении забытых вещей, с кратким их описанием.

- передать забытые вещи и акт на хранение в камеру хранения забытых вещей, под подпись, упаковав их и сделав запись в журнале передачи.

Недопустимо персоналу самостоятельно принимать решение о ценности той или иной вещи. В с е забытые гостем вещи, должны быть правильно оформлены и сданы.

- дежурный администратор службы приема и размещения ставит свою подпись под актом и регистрирует его в журнале забытых вещей, что дает возможность оперативно ответить на запрос гостя о забытых вещах.

Персонал обязан сделать все возможное, чтобы гость получил свои вещи обратно.

При наличие каких-либо контактов непосредственно с гостем или с его сопровождающими, необходимо связаться с ними и сообщив о случившемся, выполнить просьбу (или требование) гостя. Если войти в контакт с гостем не удается, то забытые вещи хранятся в гостинице в течение определенного времени (время определяется внутренними правилами гостиницы, например – 6 месяцев). По истечении этого срока и потере интереса гостя к забытым вещам, они уничтожаются, о чем составляется акт.

Акт «О забытых вещах»

Номер	Ф.И.О.	Страна	Проживал С…	Проживал По …	Забытые Вещи	Дата

Задание: заполните таблицу

№ п/п	Оборудование для хранения вещей	Назначение	Где устанавливается

Задание 1: Заполните Акт о забытых вещах.

Практическое занятие № 12
Составление схемы структуры службы безопасности
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Расход чистящих и моющих средств.

Цель: выработать навыки по составлению структурной схемы службы безопасности.

Задачи:

- научиться составлять схему структуры службы безопасности.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Методические указания

Структура является неотъемлемой подсистемой организации. Структура организации должна быть такой, чтобы обеспечить реализацию ее стратегии, достижение ее целей и эффективное решение стоящих перед организацией задач.

Организационная структура управления состоит из структуры аппарата управления предприятия и его производственной структуры

Классификация структур управления по наличию и преобладанию связей: линейная, функциональная, линейно-функциональная, дивизиональные и целевые структуры.

По одной из предложенных к рассмотрению точек зрения существующие типы организационных структур управления отличаются друг от друга способом реализации и преобладанием линейных или функциональных взаимосвязей. В соответствии с

этим выделяют следующие типы структур:

- линейные;
- функциональные;
- линейно-функциональные;
- дивизиональные;
- целевые.

В линейных структурах преобладает линейная форма связей. В функциональных структурах преобладают функциональные связи, которые характеризуются выделением специалистов и подразделений, хорошо знающих конкретные области производства и управления и принимающих в этих областях обоснованные решения

Задание 1: Составьте организационную структуру управления в гостинице (на выбор обучающегося) и ответьте на вопросы.

- Сколько уровней управления имеет гостиница.
- Как осуществляется система безопасности в данной гостинице.

Задание 2: Разработайте структурную схему службы безопасности в гостинице (на выбор обучающегося).

Практическое занятие № 13.
Отработка навыков общения с гостями при возникновении различных угроз
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Техника безопасности работы гостиничного комплекса

Цель: выработать навыки по вопросам общения с гостями при возникновении различных угроз.

Задачи:

- научиться навыкам общения с гостями при возникновении различных угроз.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Методические указания

Обслуживание гостей по телефону требует определенных правил и этикета. Стандарты упрощают работу сотрудникам, обеспечивая их четкими рекомендациями, позволяют быстрее реагировать на звонки гостей и больше уделять внимание эмоциональной стороне обслуживания (улыбаться, поддерживать доброжелательную интонацию голоса и пр.).

Стандарты телефонного этикета разрабатываются с учетом правил международного этикета и специфики каждой конкретной гостиницы. При этом существуют общепринятые правила ведения деловой телефонной беседы в гостиничном бизнесе.

Главное правило — разговаривать нужно четко, вежливо, доброжелательно и не допуская искажения информации. Ниже приведены правила телефонного общения:

Что необходимо делать в телефонном общении:

- быть дружелюбным — улыбка «передается» и по телефону;
- говорить прямо в трубку, отчетливо и не слишком быстро. Не кричать — громко сказанные слова, проходя через телефон, становятся менее разборчивыми, да и сам голос — менее приятным;
- недопустимо раздражаться — это является грубым нарушением этики межличностного
- и делового общения;
- внимательно слушать;
- обращаться к собеседнику по имени или называть его звание (профессор и т. п.);
- если, в разговоре встречаются названия городов, фамилии или другие имена собственные, которые плохо воспринимаются на слух, их нужно произносить по слогам или даже передавать по буквам.

Что нельзя делать в телефонном общении:

- вести посторонние разговоры;
- что-то есть, пить, курить,шуршать бумагой, жевать резинку;
- перебивать собеседника, если в этом нет острой необходимости;
- часто прерывать беседу и делать долгие паузы;
- класть трубку на твердую поверхность с шумом;
- резко бросать трубку на рычаги, щелкать по трубке, кашлять в телефонную трубку;

- заставлять собеседника ждать. Следует предупредить его о том, что придется подождать. Предложить ему перезвонить или сделать это самому сотруднику, условившись о времени;
- выяснять номер телефона, если сотрудник попадает не туда. Можно уточнить: «Это номер 257?», услышав отрицательный ответ, извиниться и положить трубку;
- спросить звонящего: «Кто звонит?» в том случае, если звонят не сотруднику.

В деловом телефонном разговоре допускается уточнять, насколько хорошо клиент слышит сотрудника, можно попросить повторить, гостя свои пожелания, извиниться, если клиента плохо слышно и т. д.

Нормы телефонной коммуникации*:*

Исходящий звонок (порядок действий может варьироваться):

всегда держать под рукой блокнот и ручку; готовясь к телефонному разговору, составить перечень вопросов, которые необходимо обсудить. Повторный Звонок с извинениями, что что-то упущено, оставляет неприятное впечатление и допустим только в крайнем случае;

- дать телефону позвонить 5-6 раз. Возможно, человек, которому адресован звонок, находится в другом конце кабинета — необходимо дать ему возможность дойти до телефона и услышать голос, а не короткие гудки отбоя;
- поздороваться;
- назвать свой отель;
- назвать себя;
- сообщить причину звонка;
- всегда интересоваться — в удобное ли время осуществляется звонок, если существует вероятность продолжительного разговора;
- если абонент не представился, вежливо спросить:

«Позвольте узнать, с кем я разговариваю»;

- если нужного человека нет, поинтересоваться, когда удобнее перезвонить;
- в конце разговора поблагодарить за предоставленную информацию или услугу;
- при звонке на сотовый номер помнить, что разговор должен быть еще более кратким, чем обычный деловой звонок, поскольку тариф, как правило, высок;

звонок по служебному телефону для личного (домашнего) разговора может быть оправдан только серьезной причиной.

Звонок на автоответчик:

- текст необходимо тщательно сформулировать — он должен быть кратким, конкретным и ясным;
- после тонового сигнала поздороваться и представиться;
- назвать дату и время звонка;
- оставить краткое сообщение;

при необходимости сообщить время своего следующего звонка и свой номер телефона.

Входящий звонок:

- по телефону может отвечать любой сотрудник, находящийся недалеко;
- поднять трубку не позже второго звонка: первое впечатление

об отеле складывается уже от того, как долго приходится ждать ответа;

- назвать отель, назвать службу, представиться по имени;
- поздороваться («Доброе утро/день/вечер»);
- держать трубку аккуратно, говорить непосредственно в микрофон;
- улыбаться во время телефонного разговора, тогда голос будет звучать более дружелюбно;
- говорить четко, не торопясь;
- постараться свести к минимуму фоновый шум, не делать лишних движений;
- никогда не перебивать звонящего,
- внимательно выслушать, прежде чем ответить;
- выяснить, какая помощь требуется собеседнику и что можно для него сделать;

- на заданный вопрос дать корректный вежливый ответ;
- не говорить слишком долго, позволить сказать и другой стороне;
- называть собеседника по имени, если это возможно;
- выразить сожаление, если желание или просьба собеседника не могут быть выполнены;
- избегать специальных терминов, или объяснить их подробно; проверить правильность понимания собеседника, используя технику переформулировки;
- когда сотруднику необходимо ответить на другой телефонный звонок или срочно отвлечься, следует извиниться перед собеседником и спросить — может ли он подождать, получить его ответ и действовать сообразно его разрешения;
- если звонящий хочет говорить с кем-либо другим, то следует ответить: «Одну минуту, я сейчас передам трубку»; следует избавить клиента от необходимости повторять то, что он уже сказал. Кратко изложить суть вопроса сотруднику, которому переадресован звонок;
- заканчивая телефонный разговор:

— поблагодарить собеседника за звонок;

— дать понять, что все обещания, которые были даны, будут выполнены.

Завершение телефонного разговора:

- если линию разъединили, перезванивает тот человек, который звонил до разъединения;
- завершает телефонный разговор тот, кто первый позвонил. Если разговор был со старшим по возрасту или социальному статусу, то инициатива завершения разговора остается за ним;
- беседа по телефону учтиво завершается, если приходит посетитель — следует извиниться и, кратко назвав причину, договориться о звонке: «Простите, ко мне пришел посетитель, я перезвоню вам примерно через час». Обязательно выполните свое обещание. Чем дольше идет беседа по телефону в присутствии гостя, тем скорее он почувствует себя обойденным вниманием;
- если необходимо прервать разговор каким-либо приемлемым для данного случая объяснением: «Хорошо, я не хочу больше отнимать у вас время» или «Спасибо за то, что вы нашли время поговорить со мной. Я знаю, что Вы очень заняты, поэтому...»;
- существуют стандартные фразы, с помощью которых можно закончить разговор или отделить один вопрос от другого:

«Итак, по этому вопросу мы договорились?»;

«Могу ли я считать, что по этому вопросу мы достигли соглашения?»:

разговор по каждой теме должен заканчиваться вопросом, требующим однозначного ответа. В деловом разговоре следует избегать некоторых выражений обычной разговорной речи.

Правила поведения в конфликтных ситуациях:

1. для того, чтобы коллектив мог выполнять стоящие перед ним задачи и являлся командой единомышленников, он должен формироваться и развиваться в обстановке благоприятного психологического климата, что предполагает сочетание взаимного доверия с высокими требованиями членов группы друг к другу. При этом допускается критика, свободное выражение мнения, исключается давление руководства на подчиненных;

2. сотрудники признают деловые отношения, построенные на взаимных правах и обязанностях работников и руководства компании;

3. сотрудники понимают свои и задачи коллектива и поэтому включаются в решение сложных проблем, принимая на себя ответственность за их решение.

Разрешение конфликтов во многом зависит от того, насколько благоприятна психологическая обстановка в коллективе. В благоприятной обстановке быстрее решаются возникающие проблемы и их легче предотвратить. В конфликтной ситуации в обязанности руководителя входит:

1. **Выяснение причины конфликта.** Руководителю необходимо:

- определить, какие интересы затронуты в конфликте;
- установить, что является истинной причиной конфликта, а что — лишь поводом для его возникновения именно в данный момент;
- проанализировать предшествующие отношения участников конфликта;
- выявить объективные истинные противоречия и отделить от них сопутствующие эмоциональные факторы.

2. **Анализ конфликта.** Руководитель выясняет:

- вызван ли конфликт практическими действиями, связанными с работой, или направлен на разбор личных отношений?
- имеет ли место перенос деловых разногласий на сферу личных отношений (или наоборот)?
- какова степень объективности возникшего конфликта?
- кто является активной, а кто —1 пассивной стороной?
- каковы цели инициатора конфликта и его участников?

Проанализировав ситуацию, руководитель обязан обозначить способы выхода из конфликта. При необходимости наказать инициаторов сложившейся ситуации, мешающей нормальной работе сотрудников и функционированию службы гостиницы.

В обязанности каждого сотрудника гостиницы входит соблюдение основных ***правил бесконфликтного общения:***

1. проявлять интерес к собеседнику;
2. делать как можно больше благожелательных посылов. Говорить о том, что интересует собеседников, и уметь их слушать;
3. избавляться от стремления к превосходству. Указывать на ошибки других не в грубой форме, не прямо, а косвенно. Учиться помогать своим коллегам;
4. сдерживать агрессию, находя конструктивные способы решения назревших проблем;
5. преодолевать эгоизм. Поступая эгоистично и достигая каких-либо благ за счет других людей. Человек при этом теряет значительно больше — свою добрую репутацию, из-за чего в дальнейшем его потери увеличатся.

Задание 1: Заполните таблицу.

Требования к помещениям	Инструкция для персонала	Правила для проживающих	Правила поведения при пожаре

Задание 2: Перечислить действия работников гостиницы при возникновении пожара.

Задание 3: Перечислите самые важные правила и стандарты общения персонала с гостем в отеле

Практическое занятие № 14.
Расшифровка ярлыков текстильных изделий
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Техника безопасности работы гостиничного комплекса

Цель: выработать навыки по расшифровки ярлыков текстильных изделий.

Задачи:

- научиться расшифровывать ярлыки текстильных изделий.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Каждое изделие имеет этикетку, на которой дана информация по уходу за ним. Существуют международные обозначения условий, которые необходимо соблюдать во время стирки, отбеливания и глажения текстильных изделий и трикотажа. Предприятия всегда маркируют выпускаемые ими изделия. Символы печатаются на специальной ленте – ярлыке и пришиваются с изнаночной стороны.

Правильный уход за текстильными изделиями и бережное обращение способствуют увеличению срока эксплуатации продукции.

Символы по уходу за текстильными изделиями используются для маркировки изделий (одежды и других) из текстильных материалов. Эти символы определяют правила обработки изделий для их правильной эксплуатации потребителями, предотвращения преждевременного износа и порчи.

В настоящее время, эти символы устанавливаются международным стандартом «ISO 3758:2012. Изделия текстильные. Маркировка по уходу с использованием символов». Существует устаревший, но действующий на территории России аналог этого стандарта — «ГОСТ ISO 3758—2010. Изделия текстильные. Маркировка символами по уходу. / ISO 3758:2005. Textiles — Care labelling code using symbols (IDT)», издающийся позже своего первоисточника.

Существуют базовые символы, например: сушка, отбеливание, стирка, глажка, — а также некоторые дополнительные знаки. Символы располагаются на изделии на пришитом к нему специальном ярлыке. Место расположения ярлыка с символами по уходу, волокнистым составом ткани и другой возможной информацией, регламентируется ГОСТом 10581—91 «Изделия швейные. Маркировка, упаковка, транспортирование и хранение».

В России действует маркировка ухода за текстильными изделиями, которая узаконена в документе ГОСТ 16958-71. Настоящий стандарт устанавливает условные графические обозначения и их значение для ухода за текстильными изделиями.

Вся система состоит из знаков: стирка, отбеливание, глажение, химчистка, машинная сушка.

На каждом текстильном изделии присутствует информационный ярлык с рекомендациями по уходу.

Символы размещаются в строго установленном порядке, при этом возможно применение более одного знака для процесса, если нужно уточнить условия ухода за изделием. Кроме символов могут быть и надписи, поясняющие и уточняющие тонкости чистки.

Есть пять основных обозначений для основных способов по уходу за предметами из вашего гардероба:

– эта картинка используется, чтобы информировать владельца о допустимых параметрах стирки изделия. Если внутри этого знака проставлено число – это температура воды, при которой следует стирать вещь.

– этот знак обозначает процесс сушки (и отжима). В этом квадрате дополнительные символические обозначения устанавливают, как можно отжимать и просушивать изделие.

– о смысле этого символа легко догадаться. Дополнительные точки и штрихи на этом «утюжке» задают температурный режим глажки.

– этот значок информирует потребителей о том, допустимо ли применять отбеливание, а дополнения к нему конкретизируют условия процедуры.

– здесь показывается, разрешена ли профессиональная химчистка. А буквы и дополнительные штрихи на картинке адресованы её работникам. Они указывают, рекомендована сухая или влажная чистка и какие химические вещества допустимо применять.

В системе основных условных обозначений применяются также значки:

- горизонтальное подчёркивание символа говорит о том, что рекомендуется смягчить режим обработки;
- двойное подчёркивание – обработка должна быть деликатной, щадящей;
- символ, перечёркнутый крест-накрест, означает запрет такого ухода за изделием.

Тазик с волной – разрешена стирка и замачивание.

Цифры 40, 60, 95 обозначают максимальные температуры в °С, которые можно применять для стирки изделия. При 95 °С ткань можно подвергать кипячению.

Одна параллельная линия под тазиком – показана бережная стирка. Нельзя отжимать на высоких оборотах.

Две параллельных линии под тазиком — требуется деликатная стирка. При применении машинной стирки, наполняйте барабан не более, чем на треть. Выставляйте деликатный режим и не отжимайте.

Рука, погружённая в таз – только ручная стирка при температуре не выше +40 °С с ручным отжимом. Применяется для шёлковых, гипюровых или атласных вещей.

Схематическое изображение стиральной машины, заключённое в кружок – машинная стирка запрещена. Обычно такими знаками обозначают одежду, декорированную большим количеством бисера, пайеток и страз.

Перечёркнутый тазик — нельзя стирать в домашних условиях. Это касается верхней одежды – курток или пальто, которым требуется профессиональная химчистка.

Треугольник пустой – отбеливание разрешено, перечёркнут — запрещено.

В треугольнике нарисован значок Cl – можно применять для отбеливания средства, содержащие хлор.

Три параллельные линии по правой стороне треугольника – отбеливать материал можно, но без хлора.

Круг, заключённый в квадрат – можно применять автоматический отжим, в том числе, самый интенсивный.

Перечёркнутый круг – не отжимайте в машинке. Только руками, не применяя силу.

Две параллельные линии под квадратом – деликатная стирка с отжимом на низких оборотах.

Если на этикетке нарисована перекрученная одежда, зачёркнутая двумя линиями – вещь нельзя выжимать и выкручивать. Она должна высохнуть естественным способом. Квадрат, пустой внутри – сушить изделие можно в машине и в подвешенном виде. Перечёркнутый пустой квадрат — сушка машинная запрещена.

Квадрат с горизонтальной линией внутри – сушить только в горизонтальном положении, разложив на ровной поверхности. Такая сушка рекомендована шерстяным и трикотажным изделиям, чтобы они не растянулись.

Три вертикальные линии - вещь нельзя выкручивать. Её нужно повесить вертикально, чтобы вода стекла постепенно.

Если в верхнем углу квадрата нарисованы две диагональные линии – нельзя допускать попадания прямых солнечных лучей на материал. Это относится к тем тканям, которые могут быстро выгореть – белым простыням или рубашкам.

Утюжок – глажка утюгом или прессом разрешена.

Количество точек внутри утюжка обозначают температурный режим процесса – от минимального (один кружок) до максимального (три кружка).

Перечёркнутый утюг – материал не подвергается глажке. Это нейлон, махровые и сильно ворсистые изделия.

Перечёркнута нижняя поверхность утюга – при глажке нельзя применять отпаривание. Такие условия предъявляются при обработке атласных и шёлковых тканей.

Обозначения на латинице

Machine wash – допустима машинная стирка.

Hand wash only – только стирка руками.

Wash separately – стирать изделие отдельно, так как оно может окрасить другие ткани.

Hot wash – самый эффективный результат при стирке в горячей воде.

Warm wash – стирать при температуре не выше +40 °С.

Cold wash – стирать в холодной воде ниже +30 °С.

No wash/Do not wash – нельзя подвергать стирке. Только химчистка.

Символы по уходу за текстильными изделиями используются для маркировки изделий из текстильных материалов. Они определяют правила обработки изделий для их правильной эксплуатации, а также предотвращения их преждевременного износа и порчи.

Задание 1: Подготовьте таблицу рекомендации по уходу за изделиями.

Задание 2: Дайте характеристику текстильному изделию, используя международные символы ухода за тканью: махровый халат.

Задание 3: Дайте характеристику текстильному изделию, используя международные символы ухода за тканью: постельное белье, кухонное белье.

Задание 4: Вы горничная. В выездном номере обнаружена пропажа банного полотенца. Гость отказывается подписывать составленный акт. Составить алгоритм действий горничной.

Задание 5: Вы работник прачечной в гостинице и отвечаете за выполнение заказов гостя. В номере, где вы должны забрать заказ, на одежде гостя нет ярлыков о рекомендуемой обработке. Составить алгоритм ваших действий.

Практическое занятие № 15
Отработка навыков приема и оформления заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Техника безопасности работы гостиничного комплекса.

Цель: выработка навыков по приему и оформлению заказов на стирку и чистку личных вещей проживающих.

Задачи:

- научиться оформлять заказы на стирку и чистку личных вещей проживающих.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Методические указания

Во время проживания в гостинице гости могут воспользоваться услугами прачечной и химчистки, провести мелкий ремонт одежды. Сбором и доставкой заказов в прачечную и доставкой готовых заказов в номера занимаются супервайзеры, горничные, сотрудники прачечной и валет-сервиса (в зависимости от специфики работы гостиницы).

В каждом гостевом номере имеется пакет с надписью «Прачечная (Laundry bag)» и бланк-заказ на услуги прачечной-химчистки. Может быть и табличка «Прачечная/Химчистка», которую рекомендуется после заолнения бланка-заказа вывесить на ручку двери снаружи для ускорения выполнения заказа.

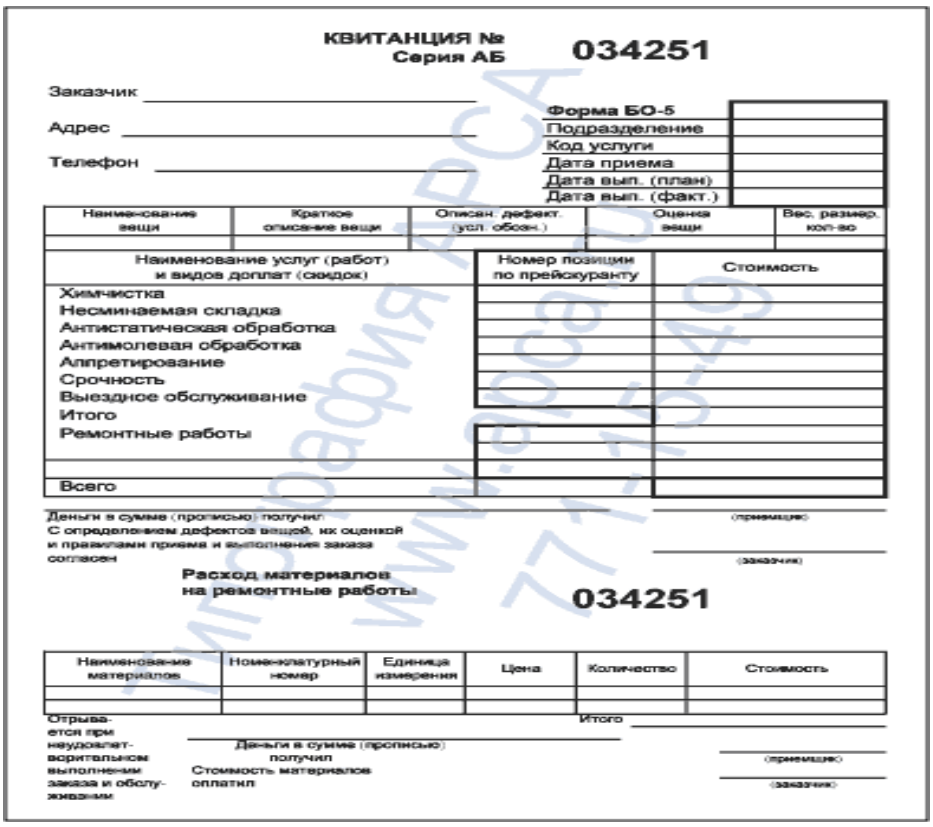
Время сдачи заказа	Сроки выполнения заказа	Примечания
08.00 – 12.00	В тот же день (с 17.00 – 20.00)	В случае срочного заказа он исполняется в течение 3-х часов. Дополнительная плата - 50%.
12.00 – 17.00	На след. день к 09.00	
После 17.00	На след. день после 12.00	Исполнение срочного заказа невозможно.

Как правило, если гостиница имеет собственную прачечную-химчистку, сроки выполнения заказа небольшие.

Бланк-заказ представляет собой технологический документ, состоящий из 3-х страниц разного цвета с копировальным эффектом.

Бланк-заказ содержит:

- перечень мужских и женских вещей, которые принимает прачечная-химчистка для стирки, чистки, глажения;
- цену услуги;
- предпочтения гостя по приведению в порядок его одежды (на плечиках или в сложном виде, крахмалить – не крахмалить и т.д.);
- информацию о надбавках за срочное выполнение заказа;
- ответственность отеля перед гостем за порчу или уиерю вещей;
- логотип отеля;
- реквизиты и номер телефона для получения доп. информации об услугах прачечной-химчистки;
- срок выполнения заказа.



КВИТАНЦИЯ № **034251**
Серия АБ

Заказчик _____
Адрес _____
Телефон _____

Форма БО-5
Подразделение
Код услуги
Дата приема
Дата вып. (план)
Дата вып. (факт.)

Наименование вещи	Краткое описание вещи	Описан. дефект. (усл. обозн.)	Оценка вещи	Вес, размер, кол-во

Наименование услуг (работ) и видов доплат (скидок)	Номер позиции по прейскуранту	Стоимость
Химчистка		
Несминаемая складка		
Антистатическая обработка		
Антимолевая обработка		
Аппретирование		
Срочность		
Выездное обслуживание		
Итого		
Ремонтные работы		
Всего		

Деньги в сумме (прописью) получил:
С определением дефектов вещей, их оценкой и правилами приема и выполнения заказа согласен

(приемщик)
(заказчик)

Расход материалов на ремонтные работы **034251**

Наименование материалов	Номенклатурный номер	Единица измерения	Цена	Количество	Стоимость

Итого _____

Отрывается при неудовлетворительном выполнении заказа и обслуживании

Деньги в сумме (прописью) получил
Стоимость материалов оплатил

(приемщик)
(заказчик)

Гостя просят отметить количество сдаваемых в обработку вещей, указать номер комнаты и фамилию.

Супервайзер проверяет содержимое пакета и точность заполнения бланка-заказа. Если все в порядке, то он ставит свою подпись на бланке, указывает время приема заказа, завязывает пакет и относит его в прачечную-химчистку. Там производится вторичный контроль соответствия реального количества вещей в пакете с данными, внесенными в бланк-заказ.

Задание 1: Заполните таблицу.

Правила этикета горничной в общении с проживающими	
Что можно	Что нельзя

Ситуационные задачи. Гость сдал вещи в стирку. Но вынужден уехать раньше. Помогите гостю получить заказ. Рассмотрите три варианта:

- заказ готов;
- заказ находится в обработке;
- заказ еще не в обработке.

Иностранный гость хочет сделать заказ на услуги прачечной, но бланк только на русском языке. Помогите гостю оформить заказ.

Иностранный гость сдал заказ в прачечную. Готовый заказ выполнен с опозданием на два часа. Ваши действия как администратора гостиницы.

Иностранный гость хочет сдать пальто в химчистку, но химчистка находится не в гостинице. Объясните это гостю. Помогите гостю оформить заказ в химчистку.

Гость оформил заказ с ошибкой. Помогите ее исправить.

Гость хочет отдать в стирку костюм, который можно только чистить в химчистке. Помогите гостю оформить заказ в химчистку.

Иностранный гость сдал рубашки в стирку, но заказ был выполнен не качественно. Он жалуется. Ваши действия в данной ситуации.

Гость обращается в прачечную с тем, что вещи в заказе перепутаны – частично не доставлены, частично чужие. Объясните действия сотрудников прачечной.

Гостья собирается на вечерний раут и обращается к Вам с просьбой помочь подготовить вечернее платье – необходимо отгладить и подшить подол короче. Что Вы будите делать в данной ситуации, так как вы горничная и вам необходимо убрать еще три номера.

Практическое занятие № 16
Составление программы противодействия воровству в гостинице
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Стандарты обслуживания гостей.

Цель: выработать навыки по составлению программы противодействия воровству в гостинице.

Задачи:

- научиться составлять программу противодействия воровству в гостинице.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1: Пользуясь ГОСТ Р 50645 – 94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц», определите категорию гостиниц в следующих задачах

1. Персонал гостиницы свободно владеет одним из иностранных языков. Номера гостиницы оснащены двуспальными кроватями размером 160 х 200 см, коврами или ковровыми покрытиями, креслом для отдыха на каждого гостя, рекламными материалами, халатом банным, тапочками банными. В гостинице имеются плавательный бассейн и сауна, помещение для переговоров, компьютеры, телефакс.

2. Гостиница имеет 100% мест в одно- и двухместных номерах, двери и замки с внутренним предохранителем и замком повышенной секретности. Предоставляет следующие услуги: швейцар, обязательная круглосуточная подноска багажа, ежедневная уборка номера горничной с контролем за его состоянием, ежедневная смена постельного белья и полотенец, чистка обуви персоналом гостиницы, услуги бизнес-центра. Площадь санузла — 4,0 м2 , площадь однокомнатного двухместного номера — 20 м2 (после реконструкции).

3. Персонал гостиницы имеет форменную одежду, служебные значки, свободно владеет одним из иностранных языков, имеет профессиональную подготовку, соответствующую выполняемой работе. Гостиничные номера оснащены следующим инвентарем и предметами санитарно- гигиенического оснащения номера: полками для туалетных принадлежностей, полотенцедержателями и крючками для одежды, туалетным мылом в фирменной упаковке,

туалетной бумагой, махровой простыней в апартаментах, полотенцами (не менее трех, в том числе банным). Площадь однокомнатного одноместного номера — 10м2 .

4. Гостиница имеет следующее техническое оснащение: радиоприемник, цветной телевизор в каждом номере, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате, электророзетки с указанием напряжения и др. Водоснабжение: горячее от резервной подстанции на время аварии; имеется оборудование для дополнительной фильтрации воды; кондиционирование воздуха во всех помещениях 'круглогодично; радиотрансляция во всех помещениях, включая лифты; площадь однокомнатного одноместного номера — 12 м2 .

5. Гостиница имеет площадь двухместного номера 14 м2 , отдельный от служебного вход, охраняемую автостоянку, круглосуточный подъем и спуск на лифте, двери с внутренним предохранителем. Освещение от потолочного светильника, прикроватного светильника, настольной лампы, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате. Оснащение мебелью: односпальная кровать — 90 х 200 см, двуспальная — 160 х 190 см. Телефонная связь прямая с городской сетью в 100% номеров. Санузел в 100% номеров.

6. Общественные помещения гостиницы имеют мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению помещения, специальное напольное покрытие. При гостинице имеется комната бытового обслуживания. Гостиница предоставляет следующие услуги: служба приема работает круглосуточно, уборка кроватей горничной, химчистка: исполнение заказа в течение 12 часов, вручение гостям корреспонденции и др. Внутренняя телефонная связь в 100% номеров, смена постельного белья один раз в пять дней, полотенец один раз в три дня.

7. Санузел в номере гостиницы представлен дополнительным туалетом для многокомнатных номеров. Номерной фонд представлен 100% мест в одно- и двухместных номерах. Минимальные размеры кроватей: односпальные — 90 х 200 см, двуспальные 200 х 200 см. Предоставляемые услуги разнообразны, в том числе вечерняя подготовка номера, подогрев пола в ванной комнате, телефонный аппарат в ванной комнате, парковка (персоналом гостиницы) и подача из гаража (со стоянки) к подъезду автомобиля гостя.

Задание 2: Составьте схему «Кражи в гостинице», расписать каждый вид кражи.

Практическое занятие № 17
Внедрение системы контроля доступа в помещения гостиниц
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Стандарты обслуживания гостей.

Цель: ознакомление с системой контроля доступа в помещения гостиницы.

Задачи:

- научиться работать с системой контроля доступа в помещении гостиницы.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Методические указания

Согласно ГОСТ Р 54831-2011 «Системы контроля и управления доступом. Устройства преграждающие управляемые. Общие технические требования. Методы испытаний».

СКУД – это совокупность средств контроля и управления доступом, обладающих технической, информационной, программной и эксплуатационной совместимостью.

СКУД - совокупность совместимых между собой аппаратных и программных средств, направленных на ограничение и регистрацию доступа людей, транспорта и других объектов в (из) помещения, здания, зоны и территории.

В большинстве случаев СКУД включает:

- устройства преграждающие управляемые (УПУ). Например, турникеты, двери, оборудованные управляемыми замками, ворота, шлагбаумы, шлюзы;

- устройства считывающие (УС), «считыватели». Например, устройства радиочастотной идентификации, дактилоскопические сканеры, устройства машинного зрения;

- контроллеры СКУД. Электронные микропроцессорные модули, реализующие аутентификацию объектов доступа, логику авторизации для доступа в те или иные помещения и области, управление УПУ;

- программное обеспечение СКУД. Необязательный элемент, позволяющий осуществлять централизованное управление контроллерами СКУД с персонального компьютера (ПК), формирование отчетов, разнообразные дополнительные функции;

- конверторы среды для подключения аппаратных модулей СКУД друг к другу и к ПК;

- вспомогательное неинтеллектуальное оборудование (блоки питания, кнопки), соединительные провода. Одним из важных понятий для понимания работоспособности СКУД является идентификатор доступа, или идентификатор (носитель идентификационного признака): уникальный признак субъекта или объекта доступа. В качестве идентификатора может использоваться запоминаемый код, биометрический признак или вещественный код (рисунок 1). Идентификатор, использующий вещественный код - предмет, в который (на который) с помощью специальной технологии занесен идентификационный признак в виде кодовой информации (карты, электронные ключи, брелоки и др. устройства).

Рисунок 1- Система контроля доступа

Система контроля доступа в номера для постояльцев гостиниц обеспечивает следующие функции:

1) Блокировка входа в номер.
2) Извещение о попытках несанкционированного доступа.
3) Интеграция в различные системы безопасности.
4) Контроль систем жизнеобеспечения в помещениях.
5) Блокировка отдельных помещений и предоставление доступа только для определенных лиц.
6) Учет количества персонала и постояльцев, а также свободных номеров.

Задание 1: К горничной, убирающей на этаже, обращается постоянная гостья — молодая женщина с просьбой открыть ее номер, ссылаясь на то, что она в спешке забыла взять ключ в Reception.

При этом горничная видит, что в коляске у женщины двое маленьких детей — близнецы, они надрываются от плача; молодая мама их успокаивает, при этом очень нервничает, волнуется и переживает. Горничная давно знает эту семью; они живут в гостинице уже год и оплатили проживание еще на полгода вперед. Горничная даже знает всю их семью по именам.

2. Гостю, выходящему из своего номера и захлопнувшему дверь, вдруг показалось, что он забыл потушить сигарету. При этом он еще и оставил в номере ключ. Он обращается к горничной, убирающей соседний номер, с просьбой открыть дверь.

3. Пожилые супруги, покинув номер, вспоминают, что оставили на столе ключ, а самое главное — сердечные лекарства, без которых, в случае приступа, они могут умереть. Они хотят, чтобы горничная открыла им номер.

Как поступить горничной в этих ситуациях?

Задание 2. Заполните таблицу «Классы замков»:

Класс замка	Характеристика замка
механические замки с обычными ключами	
механические замки с мастер-системой ключевых цилиндров	
механические замки с ключами-перфокартами	
кодовые механические или электромеханические замки	
электронные замки	

Практическое занятие № 18
Организация и проведение обслуживания номерного фонда гостиницы
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Стандарты обслуживания гостей.

Цель: сформировать умения по организации и проведению обслуживания номерного фонда гостиницы.

Задачи:

- научиться организовывать и проводить обслуживание номерного фонда гостиницы.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Методические указания

Служба номерного является ключевым звеном в любой гостинице. В зависимости от размеров гостиница, служба управления номерным фондом может состоять из одного или нескольких звеньев

Уборка номеров начинается с 8 утра, и заканчивается в 6 вечера. Судя по данным, большинство гостей устраивает время уборки, учитывая то, что всегда можно повесить табличку «Уберите пожалуйста номер» в случае если гость отказался от уборки во время прихода горничной. Для быстрой и качественной уборки номера используются, как и специальное техническое оборудование, так и различные средства для более тщательной уборки.

В гостинице придерживаются следующей последовательности уборки номеров:

- в первую очередь производится уборка номеров с вывешенной на дверях табличкой «Просьба убрать мой номер»;

- затем уборка в свободных, забронированных, ожидающих гостей номерах, а так же в номерах, временно не эксплуатируемых по какой-либо причине;

- далее убираются номера после выезда гостей;

- после этого производится уборка в номерах, занятых гостями.

Генеральная уборка всей жилой площади проводится не реже одного раза в 10 дней. Генеральная уборка осуществляется в период отсутствия гостей в номере и связывается с влажной уборкой, протиранием мебели, удалением пятен на полу, ковровом покрытии, мягкой мебели, мытьем санузлов специальным раствором.

Согласно общепринятым стандартам в гостиничном хозяйстве схема уборки номера включает следующие этапы:

- проветривание и кондиционирование помещений. Проветривание обеспечивается естественным образом путем открытия окон на 20-30 мин. или с использованием систем кондиционирования.

- комфортные аэродинамические характеристики помещений обязательно должны обеспечиваться в срок за полсуток перед прибытием гостей в номер;

- уборка крупного мусора;

- снятие грязного белья с постельных принадлежностей;

- чистое белье необходимо положить рядом с кроватью, кровать с постельными принадлежностями остается на определенный срок для проветривания;

После уборки горничных номеров, их работу проверяет дежурный на этаже.

Задание 1:

1. Изучить информацию о распределении работников в зависимости от количество номеров и категории гостиницы «Герасимов» и разработайте организационную структуру управления данной гостиницы.

2. Составить схему обслуживания номерного фонда гостиницы.

3. По полученным данным сделать график работы горничных.

4. На основе имеющейся должностной инструкции руководителя службы обслуживания номерного фонда заполнить следующую таблицу:

Квалификационные требования к руководителю	Права руководителя	Обязанности руководителя	Ответственность руководителя

Практическое занятие № 19
Анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Деловое общение.

Цель: провести анализ бронирования с использованием телефона, Интернета и туроператора.

Задачи:

- научиться проводить анализ заявок на бронирование с использованием телефона, Интернета и туроператора.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание №1. Поступила заявка по телефону с просьбой внести изменения в ранее сделанное бронирование на три одноместных номера. Просят изменить сроки заезда (гости прибудут на день раньше) и категорию забронированных номеров (с одноместных на полулюкс). Также просят аннулировать бронирование одного номера.

Задание №2. Туристическая фирма - постоянный партнер вашего отеля, сообщает вам в 07.00 утра, что группа, заезд которой ожидался в 13.00, прибудет в 9.00. И кроме заявленных 20 человек, она будет насчитывать 24.

Задание №3. Поступает заявка на бронирование по Интернету от постоянного гостя. Он желает забронировать номер на 4 суток для своего друга. Составьте письменный ответ на данный запрос.

Задание №4. Поступает заявка по Интернету для бронирования номеров и ресторана для проведения свадебного мероприятия. Количество человек-50. Оформите письменный ответ по Интернету с указанием стоимости каждого мероприятия, а также примерный подсчет общей стоимости проживания и использования ресторана.

Задание №5. В гостиницу поступает заявка от туроператора «Библиоглобус» на бронирование 50 номеров для туристов. Номера различной категории: люкс, стандарт, апартаменты. И различными видами из окна: не имеет значения, с видом на море, с видом на парковку. Ответьте на данный запрос, если у Вас составлен договор на предоставление гостиничных номеров для данного туроператора.

Задание №6. Туристический оператор – постоянный партнер вашего отеля, сообщает вам в 7:00 утра, что группа, заезд которой ожидался в 13:00, прибудет в 9:00. И кроме заявленных 20 человек она будет насчитывать 24. Ваши действия.

Практическое занятие № 20
Анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Деловое общение.

Цель: провести анализ бронирования через сайты отелей и системы интернет-бронирования.

Задачи:

- научиться проводить анализ заявок на бронирование через сайты отелей и системы интернет-бронирования.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Укажите в таблице 1, 2 недостающие, на ваш взгляд, вербальные установки

Таблица 1. Вербальные установки

Негативные выражения	Позитивные выражения
Я с вами не согласен…	Думаю/по моему мнению
Вы меня неправильно поняли…	Я неправильно выразился
Боюсь, мы сможем ответить не раньше …	Надеюсь, мы вам ответим уже …
Я не могу Вам ничего обещать	
Я не знаю	
Как вас зовут?	Представьтесь, пожалуйста

Мы не сможем это сделать	
Мы не сможем сделать это до тех пор, пока …	
Извините, что не смогла Вам помочь	
Вы не поняли	Давайте обсудим некоторые моменты
Вы ошибаетесь	
Простите, что побеспокоил	
Не беспокойтесь	
Не раньше, чем…	

Таблица 2 Работа с установками

Негативная установка	Позитивная установка
Я не смогу это сделать…	У меня все получается
Что будет, если я ошибусь…	
Мне не хватит нужных аргументов …	Приведу весомые аргументы
Мое слабое место будет заметно окружающим…	
Я могу подвести…	
Мне поручили такое ответственное дело, а я его завалю…..	Я не подведу руководителя, оказавшего мне доверие
Никто не может сделать это лучше…	
С этими людьми невозможно работать…	
Не уроню ли я своего достоинчтва..(авторитетен ли.., не смешон ли.., не испуган, не скучен, не суетлив и тд.)	Я профессионал и делаю правильно свою работу

Задание 2. Через сайт отеля «Сибирь» поступила заявка на бронирование двухместного номера с питанием полупансион для семейной пары. Особые пожелания – украсить номер цветами и оформить праздничный завтрак в номер. Действия оператора по бронированию.

Практическое занятие № 21
Анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Деловое общение.

Цель: провести анализ бронирования через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем.

Задачи:

- научиться проводить анализ заявок на бронирование через центральную систему бронирования и GDS и при непосредственном общении с гостем.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Через центральную систему бронирования поступает заказ от гостя нежелательного для вашего отеля. Вы не можете принять этот заказ. Ваши действия.

Задание 2. Регистрация впервые зашедшего гостя в гостиницу. Бронирование и последующее поселение в одноместном номере с типом питания «завтрак».

Задание 3. Регистрация группы гостей. Предварительное бронирование 3 двухместных номера с питанием по типу «полный пансион» было сделано компанией.

Практическое занятие № 22
Индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Службы бронирования и продаж.

Цель: провести бронирование с использованием профессиональных программ.

Задачи:

- научиться проводить индивидуальное бронирование с использованием профессиональных программ.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Перед выполнением практических заданий студентам необходимо разделиться на группы по 2 человека. Один студент играет роль гостя, другой – роль администратора. Задание выполняется в программе индивидуально каждым студентом в своей папке.

Задание 1. Принятие администратором заявки на бронирование 3 двухместных номера с типом питания «завтрак» группы гостей на русском языке. Оплата будет производиться кредитной картой.

Задание 2. Принятие администратором заявки на бронирование 5 одноместных номеров с питанием «полупансион» группы гостей на русском языке. Оплата будет производиться по факту заселения.

Практическое занятие № 23
Групповое бронирование с использованием профессиональных программ.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Службы бронирования и продаж.

Цель: проводить групповое бронирование с использованием профессиональных программ.

Задачи:

- научиться проводить групповое бронирование с использованием профессиональных программ.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Перед выполнением практических заданий студентам необходимо разделиться на группы по 2 человека. Один студент играет роль гостя, другой – роль администратора. Задание выполняется в программе индивидуально каждым студентом в своей папке.

Задание 1. По телефону поступает заказ от гостя на бронирование 7 двухместных номеров определенной ценовой категории, однако на запрашиваемые даты имеется всего 6 свободных двухместных номера, и 2 одноместных. Разрешите данную ситуацию в пользу гостиницы. (представьте в виде диалога).

Практическое занятие № 24
Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Службы бронирования и продаж.

Цель: провести коллективное бронирование с использованием профессиональных программ.

Задачи:

- научиться проводить коллективное бронирование с использованием профессиональных программ.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Перед выполнением практических заданий студентам необходимо разделиться на группы по 2 человека. Один студент играет роль гостя, другой – роль администратора. Задание выполняется в программе индивидуально каждым студентом в своей папке.

Задание 1. По телефону поступает заказ от гостя на бронирование 8 двухместных номеров определенной ценовой категории, однако на запрашиваемые даты имеется всего 5 свободных двухместных номера, и 2 одноместных. Разрешите данную ситуацию в пользу гостиницы. (представьте в виде диалога).

Практическое занятие № 25
Оформление заказов на бронирование номеров. Решение ситуационных задач.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Функции сотрудников службы бронирования.

Цель: научиться оформлять заказы на бронирование номеров, решать ситуационные задачи.

Задачи:

- оформить заказы на бронирование номеров, решить ситуационные задачи.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задача 1. Рассчитать плату за проживание в 1-местном номере 1 категории в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 12.00;
3. плата за бронирование взимается в размере 50% от стоимости номера в сутки;
4. цена 1-местного номера 1-категории — 4000 рублей; при заезде гостя 4 мая в 07.00, а выезде - 10 мая в 23.00.

Задача 2. Рассчитать плату за проживание в 1-местном номере 1 категории в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 12.00;
3. плата за бронирование взимается в размере 50% от стоимости номера в сутки;
4. цена 1-местного номера 1-категории — 4000 рублей; при заезде гостя по брони 1 мая в 18.00, а выезде - 5 мая в 12.00.

Задача 3. Рассчитать плату за проживание в номере «люкс» в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 10.00;
3. плата за бронирование не взимается;
4. цена номера «люкс» — 24000 рублей; при заезде гостя 3 мая в 19.00, а выезде - 5 мая в 13.00

Задача 4. Рассчитать плату за проживание в номере «люкс» в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 10.00;
3. плата за бронирование не взимается;
4. цена номера «люкс» — 24000 рублей; при заезде гостя 4 мая в 15.00, а выезде - 6 мая в 17.00

Практическое занятие № 26
Оформление групповых заявок на бронирование.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Функции сотрудников службы бронирования.

Цель: научиться оформлять заказы на бронирование номеров, решать ситуационные задачи.

Задачи:

- оформить заказы на бронирование номеров, решить ситуационные задачи.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задача 1. Рассчитать плату за проживание 10 человек + 1 руководитель в 2-местных номерах 2 категории и в 1-местном номере 1 категории в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 13.00;
3. плата за бронирование взимается в размере 20% от стоимости номера в сутки;
4. цена 2-местного номера 2-категории — 3000 рублей;
5. стоимость в 1-местном номере 1 категории – 2000 рублей; при заезде гостей 8 мая в 07.00, а выезде - 13 мая в 18.00

Задача 2. Рассчитать плата за проживание в 3-местных номерах 1 категории для группы из 18 человек в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 11.00;
3. плата за бронирование взимается не взымается;
4. цена 3-местного номера 1-категории — 4000 рублей; при заезде гостей по брони 2 мая в 18.00, а выезде - 5 мая в 12.00

Задача 3. Рассчитать плату за проживание в номерах «люкс» 10 человек в гостинице, при размещении по 2 человека в номере в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 10.00;
3. плата за бронирование не взимается;
4. цена номера «люкс» — 24000 рублей; при заезде гостя 3 мая в 19.00, а выезде - 5 мая в 13.00

Задача 4. Рассчитать плату за проживание 8 человек в 2-местном номере 2 категории в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 12.00;
3. плата за бронирование не взимается;
4. цена 2-местного номера 2-категории — 3000 рублей; при заезде гостя 5 мая в 09.00, а выезде - 12 мая в 17.00

Задача 5. Рассчитать плату за проживание 16 человек при размещении в 4-местных номерах в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 12.00;
3. плата за бронирование взимается в размере 50% от стоимости номера в сутки;
4. цена 1-места в номере — 600 рублей; при заезде гостей по брони 18 марта в 19.00, а выезде - 22 марта в 06.00

Практическое занятие № 27
Решение ситуационных задач на бронирование номеров.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Функции сотрудников службы бронирования.

Цель: научиться оформлять заказы на бронирование номеров, решать ситуационные задачи.

Задачи:

- оформить заказы на бронирование номеров, решить ситуационные задачи.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задача 1. Рассчитать плату за проживание в 2-местном номере 2 категории в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 12.00;
3. плата за бронирование не взимается;
4. цена 2-местного номера 2-категории — 3000 рублей; при заезде гостя 5 мая в 09.00, а выезде - 12 мая в 17.00

Задача 2. Рассчитать плату за проживание в 1-местном номере в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 12.00;
3. плата за бронирование взимается в размере 50% от стоимости номера в сутки;
4. цена 1-местного номера — 1600 рублей; при заезде гостя по брони 15 марта в 19.00, а выезде - 19 марта в 06.00

Задача 3. Рассчитать плату за проживание в номере «люкс» в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 10.00;
3. плата за бронирование не взимается;
4. цена номера «люкс» — 2400 рублей; при заезде гостя 15 мая в 20.00, а выезде - 17 мая в 20.00

Задача 4. Рассчитать плату за проживание в номере «люкс» в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 10.00;
3. плата за бронирование не взимается;
4. цена номера «люкс» — 2500 рублей; при заезде гостя 11 мая в 23.00, а выезде - 16 мая в 14.00

Практическое занятие № 28
Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Речевые стандарты при бронировании и продажах.

Цель: научиться особенности работы с иностранными гостями (сотрудниками фирм).

Задачи:

- изучить особенности работы с иностранными гостями (сотрудниками фирм).

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Составьте ситуацию и опишите процесс переговоров с представителями другой страны.

Задание 2. Прочтите внимательно и определите ошибку администратора. Исправьте ее и составьте правильный формат разговора с иностранным потребителем. Администратор: С услугами развлекательного центра Вы можете ознакомиться на сайте гостиницы или в данном буклете. Гость: Мне нужна ваша помощь. Администратор: Давайте я подробно расскажу об услугах развлекательного центра. Гость: Спасибо, но мне все подробности не нужны. Меня интересует только боулинг и караоке.

Задание 3. Гость позвонил в отдел бронирования. В процессе общения оператор описал и предложил потребителю хороший номер, однако потребитель ответил «У всех цены гораздо ниже, чем у вас». Пребдложите возможные варианты разговора, чтобы гость остановился все-таки в данной гостинице.

Практическое занятие № 29
Оформление заказов на бронирование.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Речевые стандарты при бронировании и продажах.

Цель: научиться оформлять заказы на бронирование номеров, решать ситуационные задачи.

Задачи:

- оформить заказ на бронирование номеров, решить ситуационные задачи.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задача 1. Рассчитать плату за проживание в 1-местном номере 1 категории в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 13.00;
3. плата за бронирование взимается в размере 50% от стоимости номера в сутки;
4. цена 1-местного номера 1-категории — 3000 рублей; при заезде гостя 4 мая в 06.00, а выезде - 10 мая в 22.00

Задача 2. Рассчитать плату за проживание в 1-местном номере 1 категории в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 12.00;
3. плата за бронирование взимается в размере 50% от стоимости номера в сутки;
4. цена 1-местного номера 1-категории — 5000 рублей; при заезде гостя по брони 1 мая в 17.00, а выезде - 6 мая в 12.00

Задача 3. Рассчитать плату за проживание в номере «люкс» в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 12.00;
3. плата за бронирование не взимается;
4. цена номера «люкс» — 22000 рублей; при заезде гостя 1 мая в 18.00, а выезде - 5 мая в 13.00

Задача 4. Рассчитать плату за проживание в номере «люкс» в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 10.00;
3. плата за бронирование не взимается;
4. цена номера «люкс» — 25000 рублей; при заезде гостя 3 мая в 15.00, а выезде - 6 мая в 17.00

Задача 5. Рассчитать плату за проживание в 2-местном номере 2 категории в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 12.00;
3. плата за бронирование не взимается;
4. цена 2-местного номера 2-категории — 4000 рублей; при заезде гостя 6 мая в 09.00, а выезде - 12 мая в 16.00

Задача 6. Рассчитать плату за проживание в 1-местном номере в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;
2. расчетный час — 12.00;
3. плата за бронирование взимается в размере 50% от стоимости номера в сутки;
4. цена 1-местного номера — 1800 рублей; при заезде гостя по брони 16 марта в 19.00, а выезде - 21 марта в 06.00

Задача 7. Рассчитать плату за проживание в номере «люкс» в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;

2. расчетный час — 12.00;

3. плата за бронирование не взимается;

4. цена номера «люкс» — 2400 рублей; при заезде гостя 15 мая в 21.00, а выезде - 17 мая в 21.00

Задача 8. Рассчитать плату за проживание в номере «люкс» в гостинице, в которой:

1. установлена посуточная оплата проживания;

2. расчетный час — 14.00;

3. плата за бронирование не взимается;

4. цена номера «люкс» — 4500 рублей; при заезде гостя 18 мая в 23.00, а выезде - 26 мая в 16.00

Практическое занятие № 30
Составление ответов на письменные запросы гостей в ситуациях.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Речевые стандарты при бронировании и продажах.

Цель: научиться составлять ответы на письменные запросы гостей в ситуациях.

Задачи:

- составить ответы на письменные запросы гостей в различных ситуациях.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Ответ составляется и оформляется согласно всем правилам и этикету деловой переписки.

1. Поблагодарить за обращение. Например, спасибо Вам за отзыв, касательно письма от 27.12.2019. Будем рады ответить.

2. Основная часть. Оповестить о том, на что направлен ответ. Например, Отвечаем на Ваше письмо в связи с тем, что сотрудник гостиницы не увидел…

3. Принести свои извинения. Например, сожалеем, что Вам не понравилось. Примите компенсацию…

4. Проявить надежду на дальнейшее сотрудничество. Вежливо закончить письмо.

Задание 1. Письменный ответ на запрос бронирования номера. Номер на одного гостя с большой кроватью и типом питания – завтрак. Необходим трансфер из аэропорта.

Задание 2. Письменный ответ на жалобу постоянного гостя. В номере было холодно. В день выезда гость получил пищевое отравление каким-то несвежим блюдом на завтраке.

Задание 3. По факсу поступил заказ на бронирование для туристической группы, но на требуемый период все места в отеле уже забронированы и оплачены. Ответьте на данное обращение.

Задание 4. По электронной почте поступил заказ от туристического агентства на бронирование номеров для группы гостей из 12 человек на 7 дней без указания пожеланий по размещению и гендерной принадлежности (по половому признаку – мужчина/женщина). Ответьте письменно на данное обращение.

Задание 5. Письменный ответ на запрос бронирования номера. Номер на одного гостя категории бизнес или выше, необходимо организовать трансфер из аэропорта. При заселении гостя в номере должен быть букет цветов и приветственное письмо от имени компании, в которой работает гость.

Задание 6. Письменный ответ на жалобу постоянного гостя. При трансфере из отеля в аэропорт водитель такси, с которым сотрудничает отель нарушал скоростной режим и нагрубил гостю. У гостя есть бронирование в отеле на следующей неделе.

Практическое занятие № 31
Диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Модели кросс -культурного поведения в бизнесе.

Цель: научиться составлять диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.

Задачи:

- составить диалоги с гостями при приеме, регистрации, размещении и выписки.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Принятие администратором заявки на бронирование двухместного номера с полным питанием семейной пары на русском языке. Особые пожелания – дополнительная кровать в номер. Оплата производится кредитной картой.

Задание 2. Принятие администратором заявки на бронирование 3 двухместных номера с типом питания «завтрак» группы гостей на русском языке. Оплата будет производиться кредитной картой.

Задание 3. Принятие администратором индивидуальной заявки на бронирование одноместного номера с питанием «полупансион» на русском языке. Оплата будет производиться кредитной картой.

Задание 4. Принятие администратором заявки на бронирование 5 одноместных номеров с питанием «полупансион» группы гостей на русском языке. Оплата будет производиться по факту заселения.

Задание 5. В службу бронирования звонит потенциальный гость, который не может определиться с выбором отеля и категорией номера. Действия оператора по бронированию.

Задание 6. Принять по телефону заказ на бронирование для семьи с тремя детьми (VIP гости). При общении с гостями выясняется, что даты заезда могут быть изменены. Ваши действия.

Практическое занятие № 32
Составление алгоритма построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Модели кросс - культурного поведения в бизнесе.

Цель: научиться составлять алгоритм построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия.

Задачи:

- составить алгоритм построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. На электронный адрес отеля приходит письмо от генерального менеджера с просьбой разработать двухдневную развлекательную программу (с заселением в отель) для сына собственника отеля и его друзей: 4 молодых человека, всем по 25 лет. Все расходы отель берет на себя.

Задание 2. Гость хочет взять машину на прокат для поездки по городу на 2 дня. Необходимо рассказать об условиях предоставления данной услуг и оформить документально.

Задание 3. Гость у стойки ресепшн просит администратора рассказать о дополнительных услугах отеля (предложить не менее 5), а также гость хочет провести выходные в городе. Уточните, какого характера гость желает использовать услуги в городе и предложите возможные варианты.

Практическое занятие № 33
Формирование пакетов услуг гостиницы.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Модели кросс - культурного поведения в бизнесе.

Цель: научиться формировать пакеты услуг гостиницы.

Задачи:

- сформировать пакеты услуг для гостиницы.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Используя Интернет ресурсы выписать дополнительные услуги в отеле и определить для каждого вида услуг ценность для потребителя.

Задание 2. Сравнить два средства размещения. Определить, что предлагает гостиница на рынок: номерной фонд, питание, услуги.

Задание 3. Сформировать пакет услуг для ВИП-гостя, который должен приехать в гостиницу на 7 дней с целью отдыха. Задание творческое.

Задание 4. Используя Интернет, составьте калькуляцию туристической поездки в Минск на 5 дней, количество туристов 10 человек.

Задание 5. Используя Интернет, составьте калькуляцию туристической поездки в Москву на 3 дня, для семейной пары с 2-мя детьми.

Практическое занятие № 34
Клиентоориентированность в гостиничной сфере: формирование и развитие.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Психологические модели потребительских мотиваций.

Цель: научиться определять клиентоориентированность в гостиничной сфере.

Задачи:

- определить клиентоориентированность в гостиничной сфере.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Изучите спрос на гостиничные услуги Вашего региона, перечислите мероприятия при изучении данного вопроса. (Составить опрос для потенциальных клиентов).

Задание 2. Предложить 5 различных конфликтных ситуаций, которые могут возникнуть в гостинице при бронировании, заселении и период проживания гостя.

Задание 3. Предложите возможные решения конфликтных ситуаций, возникающих при бронировании заселении и период проживания гостя.

Практическое занятие № 35
Формирование программ лояльности клиентов.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Психологические модели потребительских мотиваций.

Цель: научиться составлять алгоритм построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия.

Задачи:

- составить алгоритм построения и проведения презентации услуг гостиничного предприятия.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Гость, проживающий в отеле, просит организовать вечер в ночном Курске для себя и своей жены. Предложите возможные варианты проведения отдыха. Примечание: администратор приветствует гостя; объясняет возможные варианты, которые присутствуют в Курске; рекомендует 1-2 ресторана; показывает на карте, где они находятся; объясняет, каким

способом туда можно добраться; спрашивает у гостя о бронировании столика; спрашивает, может ли он чем-то помочь; благодарит и заканчивает разговор.

Задание 2. В гостиницу приезжает постоянный гость. Вам необходимо составить программу лояльности для него, соблюдая все предпочтения и указания (питание исключительно в номере, номер украсить шарами, предложить винную карту и бесплатное использование услуг (на выбор).

Задание 3. Составьте ВИП-тур для группы туристов из Москвы, которые впервые приехали в г. Курск. Обязательно учесть все детали тура (питание, проживание, остановки и т.д.).

Задание 4. У постоянного гостя, который приедет через 2 дня, день рождения. Подготовьте программу лояльности для встречи и возможно торжественного мероприятия в честь дня рождения.

Практическое занятие № 36
Профессиональная автоматизированная программа. Заполнение бланков. Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Психологические модели потребительских мотиваций.

Цель: научиться работать в АСУ гостиницы.

Задачи:

- работа в АСУ гостиницы.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Группа туристов из 12 человек должна проживать в гостинице, согласно договору с туристической фирмой, в течение 15 дней. Через 7 дней повысились цены на гостиничные услуги. Действия администратора при заезде туристов.

Задание 2. Заполните бланк-заявку на бронирование на группу гостей из 10 человек + 1 руководитель, с проживанием руководителя в одноместном номере, членов группы в двух и трех местных номерах.

Задание 3. Предложите алгоритм действий сотрудника службы бронирования при получении запроса на отмену бронирования.

Задание 4. Предложите алгоритм работы с письмами-заявками на размещение и обслуживание в отеле по безналичному расчету. Составьте гарантийное письмо, направляемое в гостиницу.

Задание 5. К функциям службы бронирования относятся: прием заявок на бронирование номеров, их обработка, а также составление необходимой документации (графика заезда на каждый день, на неделю, на месяц, на квартал, на год). На базе имеющихся данных служба составляет картотеку гостей, ведет статистический учет и предоставляет данные отделу маркетинга для дальнейшего анализа. Разработайте бланк для внесения всех необходимых данных гостей для составления картотеки.

Практическое занятие № 37
Профессиональная автоматизированная программа. Создание отчетов по бронированию и аннуляции.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Служба бронирования.

Цель: научиться работать в АСУ гостиницы.

Задачи:

- работа в АСУ гостиницы.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Предложите алгоритм действий сотрудника службы бронирования при учете и хранении заявок на бронирование.

Задание 2. Разработайте форму журнала ведения заявок в службе бронирования. Предложите алгоритм действий сотрудника службы бронирования при ведении журналов в службе бронирования.

Задание 3. В гостинице были забронированы два номера категории стандарт на 23 мая. 20 мая бронирование было отменено. Ваши действия.

Задание 4. В гостинице были забронированы два номера категории люкс на 13 сентября. 28 августа бронирование было отменено. Ваши действия.

Практическое занятие № 38
Формирование плана загрузки номерного фонда на день, составление графиков заезда гостей.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Служба бронирования.

Цель: научиться работать в АСУ гостиницы.

Задачи:

- работа в АСУ гостиницы.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Заполните ведомость движения номерного фонда на период с 01 марта по 15 марта если:

- в номере 111 проживает 2 человека с 02 марта по 07 марта с дополнительной услугой – ежедневный завтрак в номер;
- в номере 112 плановый ремонт с 01 марта по 10 марта;
- в номере 113 проживает 3 человека с 04 марта по 11 марта с заказанной услугой СПА центра 8 марта;
- в номере 114 проживает 1 человек из Германии с 5 марта по 10 марта.

Задание 2. Составьте гарантийное письмо, указав все необходимые данные, о том, что туристская фирма оплатит стоимость проживания и дополнительные услуги для своих туристов безналичным расчетом.

Задание 3. Составьте гарантийное письмо, о том, что организация оплатить все дополнительные услуги, которыми воспользуются гости во время своего проживания в гостинице. Укажите все необходимые данные

Практическое занятие № 39
Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж в зависимости от уровня автоматизации гостиницы.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Служба бронирования.

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

Задачи:

- составить технологическую схему работы администратора гостиницы.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Подготовьте все необходимые документы для гостя, по которым он сможет разместиться в гостинице.

Задание 2. Разработайте алгоритм составления ежемесячного отчета в службе бронирования.

Задание 3. Выписка администратором индивидуального гостя. Оплата услуг осуществляется гостем за счет кредитной карты.

Задание 4. Регистрация впервые пришедшего гостя в отель. Бронирование и последующее поселение в одноместном номере с типом питания «полный пансион».

Практическое занятие № 40
Разработка листа оценки (чек-листа) процедуры заселения.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Бронирование.

Цель: научиться заполнять лист оценки (чек-листа) процедуры заселения.

Задачи:

- заполнить лист оценки (чек-листа) процедуры заселения.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Разработать лист оценки (чек-лист) процедуры заселения иностранного гражданина, согласно предложенному примеру листа оценки. Необходимо дополнить недостающие позиции скрипта, описывающие процедуру заселения гостя.

Ситуация: Франц Йозеф Гайден, размещался год назад в гостинице «Новотель» в номере «люкс» с полным пансионом. Франц гражданин Германии, постоянно проживающий в Англии и зарегистрированный по адресу: Германия, Франкфурт-на-Майне, Lange Strasse 5-9. Заезжает по гарантированной брони от турагентства «Восток» 13.04.2022 в 22.00 и выезжает 16.04.2022 в 07.00, мечтает посетить Соловецкие острова.

Справочный материал: Чек-лист предназначен для последующего использования данного инструмента в качестве контроля за действиями администратора при выполнении вышеуказанной процедуры.

Чек-лист состоит из 3-х секций – частей:

1. Шаг/действие: приветствие гостя, название отеля,

2. Как это сделать/варианты исполнения: при виде гостя, направляющегося к стойке, приветствуйте его стоя, доброе утро/день/вечер, добро пожаловать…гость заезжает с чемоданами…

3. Дополнительная информация: что должен сделать – любая информация человеку, который читает этот скрипт (стандарт), больше понять, что он должен сделать, когда будет производить это действие:

Начало и конец скрипта – чек-листа уже есть, т.е. в какой парадигме его надо заполнять.

Пробелы: дополнить скрипт.

Документы для справки

1. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (ред. от 01.04.2021) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"

п. IV. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг

2. Федеральный закон от 18.07.2006 N 109-ФЗ (ред. от 24.02.2021) "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации",

Статья 22. Порядок постановки иностранных граждан на учет по месту пребывания

3. Закон РФ от 25.06.1993 N 5242-1 (ред. от 01.07.2021) "О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации"

Статья 5. Регистрация гражданина Российской Федерации по месту пребывания и снятие гражданина Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания.

Содержание Чек-листа

Шаг/действие	Как это сделать/варианты исполнения	Дополнительная информация/что должен сделать
Приветствие гостя, направляющегося к стойке, поприветствуйте его стоя	«Доброе утор/день/вечер! Добро пожаловать в _____!»	Помните, Вы всегда первыми должны идти на контакт с гостем. Приветствуя гостя, улыбайтесь. Если гость останавливался ранее, и Вы знаете его имя, обращайтесь сразу по имени.
Если вы заняты другим гостем, учтиво и с улыбкой попросите его подождать	«Доброе уторо/день/вечер! Прошу прощения, что заставляю Вас ждать. Позвольте мне закончить с гостем и я сразу подойду к Вам. «Доброе утро/день/вечер! Прошу прощения, позвольте мне пригласить коллегу, он будет рад Вас обслужить»	Если Вы не один на смене, пригласите коллегу.
Спросите гостя, можете ли Вы ему еще чем-нибудь помочь.	«Г-н/Г-жа _____, могу я Вам еще чем-либо помочь?»	Здесь гость может попросить помощи с багажом. Будьте к этому готовы.
Перед тем, как окончательно отпустить гостя, пожелайте ему приятного пребывания в отеле	«Приятного Вам пребывания в нашем отеле»	

Практическое занятие № 41
Рецензирование ответа на запрос бронирования.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Бронирование.

Цель: провести анализ переписки гостя со службой бронирования и дать пояснения, комментарии и предоставить корректный вариант ответа на запрос.

Задачи:

- научиться отвечать на запрос бронирования.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1.

Необходимо осуществить анализ переписки гостя со службой бронирования и дать пояснения, комментарии и предоставить корректный вариант ответа на запрос. Представить вариант ответа гостю в формате рецензирования.

Ответ на запрос бронирования

Уважаемая Владислава Алексеевна Смирнова! Благодарим Вас за выбор нашего отеля! Мы можем предложить Вам два варианта размещения в нашем отеле.

Мы можем предложить номер «Люкс», полностью оборудованный для отдыха трех человек. Цена составляет 13 500 рублей за ночь. Завтрак включен в стоимость проживания.

Вы можете воспользоваться бесплатным беспроводным доступом в Интернет.

Также напоминаем, что в случае раннего заезда (ранее 14 часов) вам придется доплатить дополнительную сумму.

Расчетное время 12.00.

Мы можем предложить комплимент для Молодоженов – это ваучер на услуги СПА-центра на двоих. Также мы можем заказать оформление свадебного номера в день юбилея свадьбы, способ оплаты предварительно согласуем с вами.

Отель готов предоставить услугу трансфера гостю по предварительной заявке.

Мы будем рады видеть вас в нашем отеле.

Администратор _____

Отель _____

*категории номеров и цен выбираем из Rates «Новотель Архангельск» (см. Буклет на сайте АТЭК)

Запрос на бронирование

Добрый день, уважаемые сотрудники отеля!

Планируем свадебные мероприятия, посвященные 5-тилетнему юбилею в вашем городе с 01.05.2022 с 08.00 по 06.05.2022 до 23.00. Меня будет сопровождать муж и ребенок 3 -х лет. Нас интересует номер комфортный с большой кроватью и детской кроваткой.

Есть ли Салон красоты в вашем отеле, и есть ли в нем парикмахерская. Если нет, то есть ли в городе неподалеку, где бы я могла сделать прическу, педикюр и маникюр?

04.05.2022 у нас юбилей. Можно ли организовать небольшой банкет с живой музыкой на 6-10 человек и услуги няни после 20.00.

С уважением, Владислава Алексеевна Смирнова.

Служебная записка по рецензированию (написать по итогам рецензирования)

Бланк служебной записки

Куда? Кому?

Название отеля Название должности
Название структурного подразделения (службы) ФИО
От кого?
Служебная записка Название должности
Дата_____ № ___ ФИО

О чем?

О….

Довожу до вашего сведения…

Приложения:
1. …
2. ….

Дата
Должность _____ _____
(подпись) (расшифровка)

Пример Служебной записки

АО «Новотель Архангельск» Менеджеру службы бронирования
Служба бронирования Иванову П.А.
Служебная записка от администратора
Дата: 13.04.20__ № _5__ Сидоровой В.С.

О рецензировании ответа на запрос бронирования

Довожу до вашего сведения, что мною 13.04.20___ было проведено рецензирование ответа на запрос бронирования ФИО, в ходе которого было выявлено следующее:

— … ;
— … ;
— … ;

Приложения:

1. Запрос на бронирование клиента.
2. Ответ на запрос бронирования Петровой А.Н.
3. Ответ на запрос бронирования отредактированный

Дата: 13.04.2022
Должность: администратор ____Сидорова___ _____/В.С. Сидорова/
(подпись) (расшифровка)

Ответ на запрос бронирования (откорректированный)

Название отеля

Приветствие гостя, согласно этикету деловой переписки
Уважаемая Владислава Алексеевна Смирнова!
Благодарит за запрос на бронирование номера
Благодарим Вас за выбор нашего отеля! Мы можем предложить Вам два варианта размещения в нашем отеле.
Предлагает корректный вариант размещения в соответствии с запросом (даты, количество гостей и т.д.)
Мы можем предложить номер «Люкс», полностью оборудованный для отдыха трех человек.
Предлагает корректный альтернативный вариант
Реагирует на запрос о питании
Цена составляет 13 500 рублей за ночь. Завтрак включен в стоимость проживания.
Информирует о тарифе и итоговой стоимости проживания
Вы можете воспользоваться бесплатным беспроводным доступом в Интернет.
Информирует о правилах отмены и гарантии бронирования
Также напоминаем, что в случае раннего заезда (ранее 14 часов) вам придется доплатить дополнительную сумму.
Расчетное время 12.00.
Реагирует на спец. запрос
Предлагает уместные услуги, информирует об услугах, продвигает услуги
Мы можем предложить комплимент для Молодоженов – это ваучер на услуги СПА-центра на двоих. Также мы можем заказать оформление свадебного номера в день юбилея свадьбы, способ оплаты предварительно согласуем с вами.

Отель готов предоставить услугу трансфера гостю по предварительной заявке.
Завершение письма, согласно этикету деловой переписки
Мы будем рады видеть вас в нашем отеле.
Администратор _____
Отель ____

Практическое занятие № 42
Координация работы сотрудников СПиР.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Бронирование.

Цель: научиться составлять расписание на неделю для сотрудников службы СПиР.

Задачи:

- составить расписание на неделю для сотрудников службы СПиР.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1.

Составьте расписание на неделю для сотрудников службы СПиР (службы приема и размещения), чтобы оно отвечало следующим требованиям:

- 8-часовой рабочий день;
- 3 администратора (receptionists) в смену;
- отдых между сменами - не меньше 2 смен;
- 2 выходных дня в неделю (необязательно вместе)
- 2-е сотрудников могут выходить на смены строго с понедельника по пятницу
- 1 сотрудник может выходить на смены строго со среды по воскресенье
- усилить утреннюю смену в понедельник в день групповых заездов туристов
- условные обозначения:

У – утренняя смена с 07.00 до 15.30
Д – дневная смена с 15.00 до 23.30
Н – ночная смена с 23.00 до 07.30
О – выходной день
М – промежуточная смена

Заполните таблицу-расписание, используя условные обозначения. Рассчитайте необходимое количество администраторов. ФИО администраторов могут быть выбраны произвольно.

№	ФИО администратора	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								
11								
12								
13								
14								

15								
16								

Практическое занятие № 43
Ключевые показатели эффективности гостиницы. Расчет КР1.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Оформление заказов на бронирование номеров.

Цель: провести анализ полученных показателей с плановыми.

Задачи:

- научиться проводить расчет показателей.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1.

1. Рассчитайте следующие показатели за июль 2024 года

Номерной фонд гостиницы «Novotel» - 96 номеров

- ADR за каждый день и за месяц (без НДС 20 %)
- Occ % без OOO (Out Of Order) (неисправные номера) за каждый день и за месяц
- Rev PAR за каждый день и за месяц (без НДС 20 %)

2. Проанализировать полученные показатели с плановыми за июль 2024 года

- ADR без НДС 20% - 3 266,28 руб.
- Occ % - 60,00 %
- RevPAR без НДС 20% - 1 986,40 руб.

Анализ после расчета

Показатели:

1. Плановые показатели за июль 2024 года
- ADR без НДС 20% - 4 266,28 руб.
- Occ % - 70,00 %
- RevPAR без НДС 20% - 2 986,40 руб.

2. Фактические показатели за июль 2024 года (рассчитанные вами)
- ADR без НДС 20% - … руб. (вписать после расчета)
- Occ % - … % (вписать после расчета)
- RevPAR без НДС 20% - … руб. (вписать после расчета)

Задания для анализа

1. Сравните полученные результаты с плановыми

- ADR без НДС 20% (средняя стоимость проданного номера):

фактический показатель ниже (выше) планового на … руб. (… руб. (фактический) - 3 266,28 руб. (плановый) = … руб. (вписать)

- Occ % (загрузка отеля - количество проданных номеров в % от доступных номеров):

фактический показатель ниже (выше) планового на … % (… % (фактический) - 60.00 % (плановый) = … % (вписать)

- RevPAR без НДС 20% (средний доход на доступный номер):

фактический показатель ниже (выше) планового на … руб. (… руб. (фактический) - 1 986,40 руб. (плановый) = … руб. (вписать)

2. Объясните возможные причины изменения (повышения или понижения) каждого планового показателя (письменно) на основе воображаемого типа отеля (бизнес-отель, или семейный отель, или др.) т.е. Почему они выросли или снизились за июль 2024 года? (указать причины по каждому показателю отдельно)

- ADR без НДС 20% (средняя стоимость проданного номера):

данный показатель снизился (повысился) по следующим причинам: ….

Факторы, влияющие на ADR:

— конкурентная среда (появление или уход с рынка конкурентов),

— сезонность (повышение или снижение спроса),

— активность (динамические тарифы, акции),

— инфляция (повышение общего уровня цен в стране),

— есть ли динамическое ценообразование сезонное (повышение и снижение цен в зависимости от сезона и уровня спроса),

— есть ли спецпредложения и скидки (какие и размер скидок),

— есть ли корпоративные клиенты (рост или снижение заключенных договоров с турфирмами, корпорациями, организациями и предприятиями).

— социально-экономические (пандемия, дистанционная работа, снижение и рост реальных доходов граждан (с учетом инфляции) и пр.)

- Осс % (загрузка отеля - количество проданных номеров в % от доступных номеров):

данный показатель снизился (повысился) по следующим причинам: …

— изменчивость в сегменте потребительских групп (школьники, бизнесмены)

- RevPAR без НДС 20% (средний доход на доступный номер):

данный показатель снизился (повысился) по следующим причинам: ….

Факторы, влияющие на RevPAR:

— падение спроса.

— выход на рынок нового игрока.

— рынок не нуждался в номерах.

— нежелание гостей платить более высокую цену

Один и тот же RevPAR можно получить, если продавать дорого, но с небольшой загрузкой, или наоборот — продавая больше номеров по более низкой цене

3. Предложите варианты достижения каждым фактическим показателем уровня планового на основе воображаемого типа отеля (бизнес-отель, или семейный отель, или др.), т.е. Что нужно сделать, чтобы повысить каждый показатель? (написать предложения по каждому показателю отдельно)

- для повышения ADR без НДС 20% (средняя стоимость проданного номера) необходимо: … (провести, разработать, предложить, и т.п.)

- для повышения Осс % (загрузка отеля - количество проданных номеров в % от доступных номеров)

необходимо: … (провести, разработать, предложить, и т.п.)

- для повышения RevPAR без НДС 20% (средний доход на доступный номер) необходимо: … (провести, разработать, предложить, и т.п.)

— .

Важно помнить: Все показатели взаимосвязаны, поэтому их нужно читать в контексте друг друга.

Дата	RevPar вкл. НДС (20%)	Номера (Out Of Order) ООО	Проданные номера PR
01.07.20__	183741		47
02.07. 20__	193742	5	40
03.07. 20__	159740		38
04.07. 20__	129740	3	38
05.07. 20__	183780		47
06.07.20__	183980	2	47

07.07. 20__	183750		47
08.07. 20__	183760		40
09.07. 20__	183770	1	40
10.07. 20__	183780	1	38
11.07. 20__	183790	1	40
12.07. 20__	183700	1	40
13.07. 20__	205830	3	40
14.07. 20__	195740		38
15.07. 20__	239870		40
16.07. 20__	194340		47
17.07. 20__	178900		47
18.07. 20__	139850		39
19.07. 20__	190860	1	38
20.07. 20__	188360	1	38
21.07. 20__	148720	1	41
22.07. 20__	213740		47
23.07. 20__	233440		47
24.07. 20__	183740		49
25.07. 20__	210460		38
26.07. 20__	176350		40
27.07. 20__	183740	1	40
28.07. 20__	207460		38
29.07. 20__	204840	6	45
30.07. 20__	218470	5	38
31.07. 20__	187250		40

Практическое занятие № 44
Инструктаж-тренинг для сотрудников «Ограбление», «Угроза взрыва».
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Оформление заказов на бронирование номеров.

Цель: провести инструктаж-тренинг для сотрудников.

Задачи:

- научиться проводить инструктаж-тренинг для сотрудников.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Справочная информация: Обучающийся выступает в роли менеджера и должен уметь проводить инструктаж-тренинг для сотрудников отеля по определенной теме, взаимодействуя со слушателями, демонстрируя навыки межличностной коммуникации. Можно сделать презентацию на компьютере или использовать флипчарт.

Необходимо использовать инструктаж и лист описания во время проведения тренинга-инструктажа. Протокол проведения инструктажа является обязательным приложением. Во время подготовки разрешено пользоваться сетью Интернет. Использование флипчарта или экрана при проведении тренинга-инструктажа обязательно.

Аудитория: работники службы СПИР.

Задание: Подготовить инструктаж для сотрудников СПИР согласно Инструкции и Листа описания ограбления. Время подготовки – 45 минут.

Провести инструктаж-тренинг для сотрудников отеля с использованием флипчарта или экрана.

Попросить сотрудников внести свои данные и подписи в протокол.

Время на проведение с учетом ответа на возможные вопросы – 15 мин.

ИНСТРУКЦИЯ - ОГРАБЛЕНИЕ

1. Когда преступник на месте преступления,

— позвоните в полицию по номеру 112 (02)

— не впадайте в панику.

2. Когда преступник покинул место преступления

— позвоните дежурному менеджеру

3. Дальнейшие действия

— жертва = гость – помогите гостю составить заявление и поддержите его, насколько это возможно

— жертва = отель – сообщите дежурному менеджеру и сообщите в полицию

4. Заполните соответствующую форму (Лист описания – ограбление), если это уместно
5. Составьте отчет по поводу инцидента и передайте дежурному менеджеру
6. Сообщите в страховую компанию

— жертва = гость – помогите гостю составить заявление

— жертва = отель – сообщите дежурному менеджеру

ЛИСТ ОПИСАНИЯ - ОГРАБЛЕНИЕ

1. Убедитесь, что полиция поставлена в известность.
2. Немедленно запишите все, что вы запомнили о человеке (нужное подчеркнуть).

— Пол (гендер): - Мужчина - Женщина

— Язык: - Русский - Английский - Другой: _____ - Акцент: _____

— Рост: - Низкий (1.60 – 1.70 м) - Средний (1.70 – 1.80 м) - Высокий (более 1.80 м)

— Цвет кожи: - Бледная - Слегка смуглая - Смуглая - Очень смуглая - Румяный / краснолицый

— Цвет волос: - Блондин - Русый - Коричневый - Черный - Рыжий - Другой цвет - Лысый - Парик

3. Другие особенности

— Форма лица: _____

— Глаза: - Голубые - Карие - Зеленые - Светлые - Смешанный цвет - Разные

— Нос: - Прямой - С горбинкой - Курносый - Другой_____

— Зубы: - Здоровые - С дефектами (вкл. щербины) - Торчащие - Искусственные

— Строение: Тонкий Нормальный Тяжелый Атлетический

4. Другие отличительные черты (например, шрамы, татуировки, борода, травмы, осанка): _____

— Одежда: _____

— Маска _____

— Возраст: _____

— Оружие: _____

— Путь отхода: _____

Ф.И.О. заполнившего лист описания: _____

УГРОЗА ВЗРЫВА

Говорите спокойно с человеком, который угрожает. Спросите:

Когда взорвется бомба?

Где бомба?

Почему вы оставили бомбу?

Кто стоит за угрозой взрыва?

Притворитесь, что вы не можете услышать. Переспросите.

Попросите коллегу о помощи.

Позвоните в полицию по номеру 112 (02).

Не отключайте вызов. Связывайтесь по другому телефону, а трубку телефона, по которому был совершен звонок, отложите не отключая.

Дальнейшие действия.

Заполните контрольную форму угрозы взрыва (Лист описания – угроза взрыва) немедленно.

Соберите антикризисную группу, если это необходимо.

Вызовите дежурного менеджера.

ЛИСТ ОПИСАНИЯ – УГОРЗА ВЗРЫВА
Фиксируйте факты, как только представится возможность Дата: _____ Время: _____ Ф.И.О. заполнившего лист описания: _____ Проявлял ли звонивший знания об отеле? Да/нет Телефон: Стационарный - Мобильный - Междугородний звонок - Не определен Идентификация звонившего: Мужчина - Женщина - Мальчик - Девочка Голос: Громкий – Тихий – Слабый – Глухой – Невнятный – Мягкий – Приятный - Пьяный Хриплый Речь: Быстрая - Медленная - Запутанная - Искаженная – Заикающаяся – Шепелявая – Образованная - Нецензурная Язык: Русский - Английский - Другой_____ - Акцент_____ - Диалект_____ Эмоциональное состояние: Спокойный - Возбужденный - Сердитый - Веселый Фоновый шум: Шум уличного движения, Музыка, Голоса, Звуки ресторана или Другого публичного места Другое / комментарии, размещаются ниже текста или на обратной стороне

Протокол прохождения инструктажа
Действия сотрудников при ограблении.

Мы, нижеподписавшиеся подтверждаем, что нами был пройден инструктаж в полном объеме. Вопросов и недопонимания не имеем.

ФИО	Подпись

Инструктаж провел: _____ _____ /_____/
(Дата) (подпись) (расшифровка)

Сценарий тренинга
(диалог с сотрудниками)

Диалог….

Практическое занятие № 45
Распределение номерного фонда на заезд.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Оформление заказов на бронирование номеров.

Цель: провести распределение номерного фонда.

Задачи:

- научиться распределять номерной фонд на заезд.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Ситуация: Дежурный менеджер получил следующий запрос от турагентства «Глобус» в 11.00 утра текущего дня и попросил вас распределить номерной фонд на заезд соответственно запросу.

«В результате экстренной ситуации - нелетная погода, просим разместить туристов и их сопровождающих в следующих номерах:

— 2 номера для сопровождающих: Директора турагентства и ответственного за группу;

— 4 номера с раздельными кроватями для туристов (8 человек).

Задание 1. Вам представлены в виде таблицы список заезжающих гостей на сегодняшний день (Aminl List), описание категорий номеров, а также отчет о статусе номерного фонда (Room Rack) на 11.00 утра текущего дня.

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

Если вы решили кому-то повысить/понизить категорию номера или переселить в другой отель (sister hotel), вам необходимо будет написать Служебную записку дежурному менеджеру, объясняя свое решение.

Room Rack (статус номерного фонда)

Room nr.	Room Type	Room nr.	Room Type	Room nr.	Room Type
101	Std QZ	201	Std QZ	301	Std QZ
102	Std TW	202	Std TW	302	Std TW
103	Std TW	203	Std TW	303	Std TW

104	Std F	204	Sup F	304	Sup F
105	Std TW	205	Sup F	305	Sup F
106	Std F	206*	Sup KZ	306	Sup F
107	Std F	207*	Std KZ	307	JS
108	Std QZ	208*	Sup TW	308	JS
109	JS	209*	Sup KZ	309	PS
110*	Sup TW	210*	Sup TW	310	Sup TW

*Номера оснащены для гостей с ограниченными возможностями
Номер заселен:

Номер на выезде

Номер свободен:
Номера 207, 208, 209 в наличии только на 1 ночь.

Типы номеров

Standart (STD QZ) и (STD TW)

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

Standart Famili (STD)

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

Superior(SUP KZ)

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

Superior (SUP F)

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

Junior (JS)

38 м2. Может разместить до 3 человек. Все комнаты имеют ванную комнату с джакузи и душем. Комната оснащена двухместной кроватью (king size 180 см) для двух взрослых и диваном (140-180 см) для 2 детей до 13 лет.

Presidential Suite (PS)

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

*Дополнительные кровати в комнатах не предусмотрены.

Список заезжающих гостей (Arrival List)

Заполните таблицу, добавляя гостей и записывая номера комнат.

Гость	Кол-во гостей	Кол-во	Категория	дополнительно	Номер	Заметки
Mr.Leno	1	1	SUP KZ	VIP из компании Evraz (есть корпоративный договор)		
Mr.Ginter	1	1	STD single	Veon Company		

Mr.Kornrd	1	1	STD single	Veon Company		
Mr. Rooney	2	1	STD KS	Постоянный гость		
Mr.Rooney	2	1	STD QZ	Новые гости		
Ms.Alli	2	2	STD QZ	TUI Voucher турагентство		
Mr.Leon	2вз+3реб	2	SUP F	Новые гости		
Mr.Ozil	1	1	STD QZ	Avon Company		
Ms.Ramos	1	2	STD QZ	Avon Company		
Mr.Mustafi	1вз+2реб	1	STD F	Новые гости		
Mr/Neuer	2	2	SUP	3 этаж/ Постоянный гость/ инвалид колясочник		
Ms.Torres	2вз+1мл	3	STD F	Постоянные гости		

Практическое занятие № 46
Ответ на жалобу гостя.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Процедура бронирования.

Цель: научиться отвечать на жалобу гостя.

Задачи:

- ответить на жалобу гостя.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Написать Ответ на жалобу гостя.

Ситуация: Директору отеля поступила жалоба от гостя, следующего содержания:

Уважаемый, Петр Иванович!

Я заехала в отель 10.04.2024 в 20.00 в номер 205. Перед сном хотела принять душ, из крана текла только холодная вода, о чем я сообщила на ресепшн. На мой вопрос «Почему нет горячей воды», мне ответили, что вода есть горячая в номерах, скорее всего неисправна сантехника в номере. На просьбу прислать сантехника мне ответили, что он работает до 17.00 и будет только с утра. Мою заявку приняла Петрова Ирина, которая сообщила, что сантехник придет 11.04.2024 до обеда.

На следующий день сантехник не пришел до обеда, я вновь обратилась на ресепшн и работник мне сообщил, сантехник до завтрашнего дня на больничном. Работник Сидорова Ирина сказала, что заявка принята и 12.04.2024 в течение дня сантехник подойдет в номер, проверит работу сантехники и отрегулирует напор воды в душе. Я попросила переселить меня в другой номер, но в переселении мне было отказано, ссылаясь на то, что все номера заняты, хотя из соседнего номера гости выехали утром.

Утром 13.04.2024 в 09.00 сантехник пришел в номер и отрегулировал потоки горячей и холодной воды, в чем я убедилась лично. Я сразу не смогла принять душ, так как уезжала на

экскурсию. После экскурсии мне вновь не удалось воспользоваться душем, из душевой насадки текла то холодная вода, то горячая.

Прошу вернуть мне деньги за проживание в полном объеме из-за некачественно оказанной услуги проживания.

С уважением, Данилова Ирина Александровна

Дата: 13.04.2024

Возможный ответ:

Уважаемая Ирина Александровна!

Мы рассмотрели вашу жалобу от 13.04.2024 о перебоях и отсутствии горячей воды в вашем номере. Примите наши искренние извинения.

Мы сожалеем, что это произошло с вами именно в нашей гостинице. Действительно, сантехник был на больничном, поэтому не было возможности отрегулировать потоки воды в вашем номере.

Что касается вашего переселения в другой номер, такой возможности у отеля не было, так как в городе проходила международная конференция с 10 по 13 апреля и все номера были забронированы.

В качестве извинения примите от нас комплимент в виде ужина в ресторане. Мы готовы переселить вас в номер более высокой категории без дополнительной оплаты на оставшийся период проживания.

Ирина Александровна, если вас такой вариант устроит, просим сообщить на ресепшн для бронирования столика в ресторане и переселения в номер повышенной категории.

С уважением директор отеля, Сидоров Петр Иванович.

89021960603

Практическое занятие № 47
Расчет стоимости проживания. Ответ на запрос бронирования с предоставлением счета на предоплату.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Процедура бронирования.

Цель: научиться рассчитывать плату за проживание и питание ВИП-гостя в соответствии с Прейскурантом цен на номера и питание отеля.

Задачи:

- произвести рассчет плату за проживание и питание ВИП-гостя в соответствии с Прейскурантом цен на номера и питание отеля.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

В отель поступило Электронное письмо следующего содержания:

Уважаемые сотрудники отеля!

Нам необходимо предложение по размещению ВИП-гостя в лучшем номере вашего отеля с 25.04.2022 по 28.04.2022, который прилетает в 17.00 в качестве спикера на нашей конференции и выезжает из отеля 28.04.2022 в 18.30.

Необходимо встретить гостя в аэропорту.

Размещение с завтраком, обедом и ужином.

Бронирование конференц-зала на 26.04.2022 и 27.04.2022 с 10.00 по 16.00 на 40 человек с кофе-брейком

Ждем счет на предоплату – с указанием всех затрат по размещению и дополнительным услугам.

С уважением,

Жанна Рязанцева

Заместитель декана по научной работе КФУ

Задание:

1. Рассчитать плату за проживание и питание ВИП-гостя в соответствии с Прейскурантом цен на номера и питание отеля «Новотель Архангельск» (Приложение 1).

2. Рассчитать плату за дополнительные услуги: трансфер на основе текущих цен на услуги такси в городе Архангельске и бизнес-услуги в соответствии с Прейскурантом цен на конференц-залы и кофе-брейк отеля «Новотель Архангельск» (Приложение 2).

3. Сформировать Предварительный счет по услугам размещения, питания и дополнительные услуги по дням в Бланке счета с НДС 20% и без НДС на предоплату (Приложение 3).

4. Написать Ответ на запрос бронирования, с ссылкой на сформированный счет.

Условие: В отеле стандартное время заезда 14.00, выезда 12.00. Стоимость раннего заезда регламентируется Правилами предоставления гостиничных услуг п.27. Политика отеля относительно позднего выезда до 18.00 – 50% стоимости тарифа. Установлена посуточная оплата проживания.

К заданию прилагаются:

1. Rates (Тарифы – Прейскуранты - Приложения 1 и 2)

2. Proforma Invoice (Предварительный счет – Бланк Счета – Приложение 3).

Приложение 1

ПРЕЙСКУРАНТ
ROOM RATES AND OTHER PRICES
НОВОТЕЛЬ АРХАНГЕЛЬСК
Rates

Rooms type			Rack Rates
St/s	STANDARD SINGLE	STANDARD SINGLE	1 500,00 ₽
St/t	STANDARD TRIPLE	STANDARD TRIPLE	3 000,00 ₽
B/t	BED IN TRIPLE	BED IN TRIPLE	1 000,00 ₽
St/t	STANDARD TWIN	STANDARD TWIN	3 000,00 ₽
St/d	STANDART WITH DOUBLE BED	STANDART WITH DOUBLE BED	3 000, 00 ₽
SUITE	SUITE	SUITE	3 000,00 ₽
LX	LUXE	LUXE	3500,00 ₽
Extra bed			2 000,00 ₽
Baby crib			FREE
BB		Bed and breakfast	250,00 ₽
FB		Full Board	800,00 ₽

Цены указаны без включения стоимости завтрака с НДС

Приложение 2

ПРЕЙСКУРАНТ
НА КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛЫ И КОФЕ-БРЕЙК

1. КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛ «АЛЬФА» НОВОТЕЛЬ АРХАНГЕЛЬСК

Площадь (Area, m²) - 91, 2 m²

Вместимость, чел. (Capacity, persons):

Театр (Theatre) - 70 чел.;

Кабинет (Study) - 40 чел.

Стоимость услуг (Price) конференц-зала «Альфа»

День недели	День (8 ч.) (All day (8 h.)	Полдня (4ч.) (Half-day cost (4 h.)	Час (1 ч.) (1 hour (1h.)
Вт, Ср, Чт	8000 руб.	5000 руб.	1200 руб.
Пн, Пт	7000 руб.	4000 руб.	1000 руб.
Сб, Вс	6000 руб.	3000 руб.	800руб.

2. КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛ «БЕТА» «НОВОТЕЛЬ АРХАНГЕЛЬСК»
Площадь (Area, m²) - 58, 7 m²
Вместимость, чел. (Capacity, persons):
Театр (Theatre) – 30 чел.;
Кабинет (Study) -12 чел.

Стоимость услуг (Price) конференц-зала «Бета»

День недели	День (8 ч.) (All day (8 h.)	Полдня (4ч.) (Half-day cost (4 h.)	Час (1 ч.) (1 hour (1h.)
Вт, Ср, Чт	6400 руб.	3200 руб.	1000 руб.
Пн, Пт	4000 руб.	2000 руб.	800 руб.
Сб, Вс	3000 руб.	1500 руб.	500 руб.

В стоимость конференц-зала включено:

– Флипчарт магнитный /магнитно-маркерная доска (включая маркеры, губки для стирания); Проектор; Ноутбук; Кликер; Экран; Вода в кулерах; Мебель для согласованной расстановки;

По запросу предоставляется кофе-машина, стоимость аренды 1000 руб.;
По запросу предоставляется:

– Кофе-машина, стоимость аренды – 500 руб./день;
– Капсулы для кофе-машины – 50 руб./шт;
– Чайный пакет – 10 руб./штука;
– Молоко – 100 руб./литр;
– Планшет 200 руб./штука.

Приложение 3

Proforma Invoice
Бланк - Счет для заполнения

	Invoice (Счет)			
	Invoice number (Номер счета) 00001	Data of issue (Дата выписки) mm/dd/yyyy		
	Billed to Client Счет выставляется клиенту: Имя (ФИО), Адрес: город (штат), страна, Почтовый индекс Name Street address Citi, State Country ZIP Code			
Data (Дата)	Description (Описание услуг)	Uait cost (Тариф)	Qty (кол-во) /HR rait	Amount (Сумма)

			Invoice total (Итого по счету с НДС)	
			Invoice total (Итого по счету без НДС)	
	Terms (Условия) E g Please pay invoice by (Пожалуйста, оплатите счет до) мм/dd/уууу (месяц/день/год)			

Proforma Invoice
Пример оформления Счета

	Invoice (Счет)			
	Invoice number (номер счета) 00001	Data of issue (дата выписки) 04/13/2022		
	Billed to Client Счет выставляется клиенту: Имя (ФИО), Адрес: город (штат), страна, Почтовый индекс Name Street address Citi, State Country ZIP Code			
Data (дата)	Description (Описание услуг)	Uait cost (тариф)	Qty (кол-во) /HR rait	Amount (сумма)
05. 05	Room charge (проживание)	3 000	1	3 000
06. 05	Room charge (проживание)	3 000	1	3 000
07. 05	Room charge (проживание)	3 000	1	3 000
05. 05	Transfer (трансфер)	500	1	500
06. 05	Bed and breakfast (завтрак)	250	1	250
07. 05	Bed and breakfast (завтрак)	250	1	250
			Invoice total (Итого по счету с НДС 20%)	10 000
			Invoice total	8 000

			(Итого по счету с НДС 20%)	
	Terms (Условия) E g Please pay invoice by (Пожалуйста, оплатите счет до) 04/13/2022 (месяц/день/год)			

Ответ на запрос бронирования
(Подтверждение бронирования или отказ)

Вставьте текст…

Эталон
Proforma Invoice
Бланк - Счет для заполнения

	Invoice (Счет)			
	Invoice number (Номер счета) 00001	Data of issue (Дата выписки) mm/dd/yyyy		
	Billed to Client Счет выставляется клиенту: Имя (ФИО), Адрес: город (штат), страна, Почтовый индекс Name Street address Citi, State Country ZIP Code			
Data (Дата)	Description (Описание услуг)	Uait cost (Тариф)	Qty (кол-во) /HR rait	Amount (Сумма)
25	Проживание	3500	1	3500
25	Ужин	250	1	250
25	Трансфер	500	1	500
26	Проживание	3500	1	3500
	Полный пансион	800	1	800
	Конференц-зал	1200	6	7200
	Кофе-брейк			

	Капсулы	50	40	2000
	Кофе машина	500	1	500
	Чайный пакет	10	40	400
	Молоко	100	4	400
27	Проживание	3500	1	3500
	Полный пансион	800	1	800
	Конференц-зал	1200	6	7200
	Кофе-брейк			
	Капсулы	50	40	2000
	Кофе машина	500	1	500
	Чайный пакет	10	40	400
	Молоко	100	4	400
28	Проживание	1750	1	1750
	Завтрак	250	1	250
	Обед	300	1	250
			Invoice total (Итого по счету с НДС)	36 100
			Invoice total (Итого по счету без НДС)	28 880
	Terms (Условия) E g Please pay invoice by (Пожалуйста, оплатите счет до) мм/dd/уууу (месяц/день/год)			

Практическое занятие № 48
Доклад по отчету ночного аудитора.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Процедура бронирования.

Цель: провести анализ показателей за сутки, месяц и год в сравнении с аналогичными показателями предыдущего года.

Задачи:

- научиться представлять доклад ночного аудитора

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Подготовить доклад ночного аудитора с использование флипчарта или мультипрезентации. Провести анализ показателей за сутки, месяц и год в сравнении с аналогичными показателями предыдущего года.

Ответить на вопросы:

1. Почему при одинаковом Occ% мы получили меньший доход от продажи номерного фонда чем в этот же день год назад?
2. Какой год в отеле выглядит более успешным?

Справочный материал: Обучающийся должен уметь читать и понимать ключевые показатели и статистические данные, отраженные в отчете, проводить аналитическую работу, включая прогнозирование, корректно отвечать на вопросы аудитории.

NA 01 – Manager Report Net * DEP

	2021	2021	2021	2020	2020	2020
	DAY	MONTH	YEAR	DAY	MONTH	YEAR
Total Rooms in Hotel	220	1100	7920	220	1100	7920
Out of Order Rooms	113	565	4068	113	565	4068
Total Rooms in Hotel minus OOO	107	535	3852	107	535	3852
Day Use Rooms	1	6	8	0	0	0
Complimentary Rooms	0	0	0	0	0	0
House Use Rooms	10	50	360	0	0	0
Rooms Occupied	49	350	2000	49	342	1800
Rooms Occupied minus Comp and House Use	39	300	1640	49	342	1800
Rooms Occupied minus House Use	39	300	1640	49	342	1800
Rooms Occupied minus Comp	49	350	2000	49	342	1800
% Rooms Occ minus OOO	45,79	65,42	51,92	45,79	63,93	46,73
% Rooms Occ minus Comp	22,27	31,82	25,25	22,27	31,09	22,73
% Rooms Occ minus House	17,73	27,27	20,71	22,27	31,09	22,73
% Rooms Occ minus Comp, House and OOO	36,45	56,07	42,58	45,79	63,93	46,73
% ROOMS OCC	22,27	31,82	25,25	22,27	31,09	22,73
Room Revenue	112 380,69	912 212,06	5 411 250,06	120 000,50	1 050 000,17	6 356 900,70
Food and Beverage Revenue	18 072,03	165 826,27	726 675,70	20 000,15	196 500,10	800 567,50
Other Revenue	1 703,39	4 652,54	51 450,30	2 000,00	5 106,24	48 900,00
Total Revenue	132 156,11	1 082 690,87	6 189 376,06	142 000,65	1 251 606,51	7 206 368,20
Revenue per Available Room minus OOO	1 050,29	1 705,07	1 404,79	1 121,50	1 962,62	1 650,29
ADR	2 293,48	2 606,32	2 705,63	2 448,99	3 070,18	3 531,61
ADR minus Comp	2 293,48	2 606,32	2 705,63	2 448,99	3 070,18	3 531,61
ADR minus House	2 881,56	3 040,71	3 299,54	2 448,99	3 070,18	3 531,61
ADR minus Comp and House	2 881,56	3 040,71	3 299,54	2 448,99	3 070,18	3 531,61
In-House Adults	78	427	2808	80	520	3111
In-House Children	2	2	36	4	6	46

Total In-House Persons	80	429	2844	84	526	3157
Individual Persons In-House Persons	80	418	2800	84	502	3050
Block Persons In-House	0	11	44	0	24	107
Member Persons In-House	9	88	158	10	50	102
VIP Persons In-House	0	1	10	2	3	10
Individual Rooms In-House	49	339	1959	49	332	1750
Block Rooms In-House	0	11	41	0	10	50
Company Rooms In-House	1	87	218	2	98	302
Travel Agent Rooms In-House	27	153	348	20	120	398
Group Rooms In-House	0	11	41	0	10	50
Birthdays In-House	0	0	0	0	0	0
Arrival Rooms	39	155	1400	42	178	1502
Departure Rooms	11	183	898	32	162	1208

Ночной аудит – презентация отчета (10 минут)

Ночной аудит проводится ежедневно, и дает ответ на вопрос:
Как мы продали предыдущий день или ночь (сутки)?
Менеджер службы отчитывается каждое утро за прожитый день:
3 первых колонки посвящены текущему году:
- 1 колонка - показатели за прошедший день – день аудита,
- 2 колонка – показатели за текущий месяц, от его начала по день аудита, включая его;
- 3 колонка – показатели за год, с 1 января по текущий месяц, включая день аудита.

3 последние колонки аналогично, но за предыдущий год:
- показатели, за тот же день – день аудита год назад,
- показатели за тот же месяц, включая день аудита год назад,
- показатели за прошлый год с 1 января до даты аудита, включая ее.

Доклад менеджера за предыдущий день
(написать, сопроводить графиком, схемой или рисунком и представить (рассказать) экспертам, можно использовать флипчарт)

План

Приветствие коллег Доброе утор/день/вечер
Тема доклада: Отчет департамента (СПИР) по итогам прошедшего предыдущего дня
Ключевые показатели (3 основных показателя озвучить правильно):
- Occ% - загрузка отеля,
- ADR – средняя цена номера,
- RevPAR – доход на 1 доступный номер

Мы закончили этот день со следующими результатами:
1. Сравнительный анализ по годам показал, что:

- по сравнению с тем же годом (до сегодняшнего дня) ключевые показатели, следующие: Occ%, ADR. RevPAR
- на сколько лучше или хуже результаты
- почему хуже или лучше результаты
- тенденции на будущее

2. Сравнительный анализ по месяцам говорит о том, что:
- по сравнению с тем же месяцем прошлого года (до сегодняшнего дня), ключевые показатели следующе: Occ%, ADR. RevPAR
- на сколько лучше или хуже результаты
- почему хуже или лучше результаты
- тенденции на будущее

3. Сравнительный анализ по дням указывает на то, что:
- по сравнению с тем же днем предыдущего года ключевые показатели, следующие: Occ%, ADR. RevPAR
- на сколько лучше или хуже результаты
- почему хуже или лучше результаты
- тенденции на будущее

Резюме доклада

Вывод:
- сравнение показателей Occ%, ADR. RevPAR этого года по дням, по месяцам, по годам с показателями прошлого года;
- почему так получилось – причины, тенденции;
- предложения – что надо сделать на будущее, чтобы повысить показатели, план действий по решению проблемы;
- прогнозы при выполнении предложений – плана действий при решении проблемы

Ответить на вопросы

3. Почему при одинаковом Occ% мы получили меньший доход от продажи номерного фонда чем в этот же день год назад?
4. Какой год в отеле выглядит более успешным?

Аналитическая работа, Примеры:

1. У нас Occ% - загрузка, стала ниже в связи с тем, что мы в плане городских мероприятий не заметили какие-то из них или (выше) активно изучили их участников и предложили свои услуги, благодаря бронированиям участников Occ% выросло в этот год в сравнение с прошлым.

ВНИМАНИЕ!!! Если вы пишете, что загрузка увеличилась, потому что больше номеров было занято – это не аналитика.

В анализе нужно указать причину, почему больше было занято (см выше)?

Надо смоделировать эту ситуацию, представив какую-либо гостиницу.

Все, что произошло, надо придумать, почему или потому что….

ВНИМАНИЕ!!! Обязательно смотрим дату отчета, чтобы сделать правильные выводы.

Например, 2021 год июль, вспышки Ковида не было, люди путешествовали, а в августе вновь увеличилась заболеваемость, что скорее всего отразится на загрузке отеля, т.к. загрузка снизится мы вынуждены будем снижать цены.

2. У нас увеличилась загрузка и это не наша заслуга, потому что закрылись отели-конкуренты.

3. Да, у нас упал ADR – средняя цена проданного номера, в связи с тем, что мы заключили контракт с туристической компанией и у нас увеличилась загрузка за счет туристов турагентства, хотя средняя цена у нас уменьшилась, т.к. номера турагенту мы продаем

дешевле. RevPar показывает эффективность отеля лучше, если он растет – это средний доход на 1 доступный номер.

4. Когда гость проживает не полные сутки, отели устанавливают цену н-р 70% от стоимости номера, если гость проживает менее 6 часов.

5. Можно проанализировать Complimentary Rooms – количество бесплатных и Out of Order Rooms (OOO) - заблокированных номеров

Практическое занятие № 49
Проектирование концепции развития в сфере гостеприимства.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Автоматизированные системы управления в гостиницах.

Цель: спроектировать концепцию развития в сфере гостеприимства.

Задачи:

- научиться проектировать концепцию развития в сфере гостеприимства.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Спроектируйте концепцию развития гостиницы «Мичуринск» г. Мичуринска на ближайшие 3 года.

В ходе решения задачи:

1. Изучите историю и развитие гостиницы «Мичуринск» в Мичуринске.

2. Проанализируйте основные тенденции и факторы, влияющие на гостиничный бизнес в городе.

3. Исследуйте конкурентов и их стратегии на рынке гостиничных услуг.

4. Оцените сильные и слабые стороны гостиницы «Мичуринск».

5. Проведите SWOT-анализ гостиницы и определите возможности и угрозы для её развития.

6. Изучите мнение гостей и сотрудников гостиницы об уровне обслуживания, сервисе и комфорте.

7. Разработайте рекомендации по улучшению и оптимизации работы гостиницы «Мичуринск» для достижения устойчивого развития и конкурентоспособности на рынке гостиничных услуг.

Практическое занятие № 50
Разработка тренинга для персонала гостиницы.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Автоматизированные системы управления в гостиницах.

Цель: повысить осведомленность персонала гостиницы о культурных особенностях гостей из определенного региона (страны) и обучить навыкам эффективного взаимодействия с ними.

Задачи:

- научиться проводить тренинга для персонала гостиницы.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Разработайте тренинг для персонала гостиницы по межкультурной коммуникации (гостиница г. Мичуринска на выбор студента)

1. Выбрать регион России или какую-либо дружественную страну, гости из которой посещают вашу гостиницу (например, Китай, страны Ближнего Востока, Европа).

2. Провести исследование культурных особенностей выбранного региона, уделив внимание:

- особенностям приветствия, обращения, языка тела;

- отношению ко времени, очередям, сервису;
- религиозным обычаям и ограничениям в питании;
- традициям ведения бизнеса, общения с персоналом.

3. Разработать программу тренинга, включающую:
- интерактивные лекции и презентации;
- ролевые игры и симуляции реальных ситуаций;
- разбор кейсов и практические советы;

4. Создать раздаточные материалы: памятки для персонала, глоссарий основных фраз на языке гостей.

Практическое занятие № 51
Разработка функционала для мобильного приложения по персонализированному обслуживанию.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Автоматизированные системы управления в гостиницах.

Цель: улучшить качество обслуживания и удовлетворенность гостей за счет предоставления персонализированного обслуживания через мобильное приложение.

Задачи:

- научиться работать с мобильным приложением по персонализированному обслуживанию.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание.

1 Проанализировать потребности и предпочтения различных сегментов гостей отеля (бизнес-путешественники, семьи с детьми, пары).

2 Спроектировать функционал мобильного приложения, который позволит гостям:
- оформить онлайн-регистрацию заезда и выезда;
- выбрать номер с учетом индивидуальных предпочтений (вид из окна, этаж, наличие дополнительных удобств);
- заказать дополнительные услуги (трансфер, экскурсии, room-service);
- получать персонализированные рекомендации (рестораны, достопримечательности, мероприятия);
- оставлять отзывы и общаться с персоналом отеля.

3. Создать прототип приложения с интуитивно понятным интерфейсом и привлекательным дизайном.

4. Описать, как приложение будет интегрироваться с CRM-системой отеля для сбора и анализа данных о предпочтениях гостей.

Практическое занятие № 52
Составление основных требований для подбора персонала в службу бронирования и продаж.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Процесс бронирования и продаж.

Цель: научиться работать с организационной структурой службы бронирования и продаж гостей гостиницы и определять функциональные связи с другими службами.

Задачи:

- сформировать список документов, необходимых для работы службы бронирования и продаж.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Заполните таблицу. Квалификационные требования, предъявляемые к сотрудникам службы бронирования и продаж.

Должность сотрудника	**Квалификационные уровни**		
	1 уровень	**2 уровень**	**3 уровень**
Администратор		- среднее профессиональное образование - _____ -_____ -_____	

Задание 2.

Вы проектируете новую гостиницу ****

размер – от средней до большой - 100 - 250 номеров

месторасположения гостиницы - в центре города

обслуживание – широкий набор услуг, предоставляемый квалифицированным персоналом

цена – средняя - выше среднего

потребитель – бизнесмены, индивидуальные туристы, звезды шоу- бизнеса, VIP – клиенты.

Режим работы персонала – сменный (утро-вечер-ночь)

управление – управляющая компания.

Требуется: Разработать организационную структуру службы бронирования и продаж гостей гостиницы **** и определить функциональные связи с другими службами.

Задание 3. Сформировать список документов, необходимых для работы службы бронирования и продаж.

Задание 4. Разработать перечень дополнительных услуг, предлагаемых администратором службы бронирования и продаж.

Практическое занятие № 53
Определение каналов продаж гостиничного продукта и применение их на практике.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Процесс бронирования и продаж.

Цель: научиться определять каналы продаж гостиничного продукта и применение их на практике.

Задачи:

- разработать собственную политику продаж для гостиницы.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Разработать собственную политику продаж для гостиницы «…» (на выбор студента), в которой определяют свои собственные деловые интересы и тактические приемы работы с прямыми каналами продаж, агентскими продажами и туроператорами.

Интересы гостиничных предприятий:

1. Прямые продажи_____
2. Агентские продажи_____
3. Продажи туроператора_____

Практическое занятие № 54
Составление требований к обслуживающему персоналу службы бронирования и продаж.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Процесс бронирования и продаж.

Цель: распределение должностей сотрудников службы бронирования и продаж для работы в команде.

Задачи:

- научиться составлять алгоритм работы по телефону сотрудника службы бронирования и продаж.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. Подумайте и запишите по 5 наиболее значимых личностных и деловых качеств сотрудника службы бронирования и продаж. Далее каждая команда представит свою модель идеального сотрудника.

Задание № 2. Разработайте должностную инструкцию сотрудника службы бронирования и продаж.

Распределение должностей сотрудников службы бронирования и продаж для работы в команде указано в таблице № 1.

Таблица 1. Распределение должностей сотрудников службы маркетинга для команд

№ п/п	№ команды	Название службы	Название должности
1.	1	Служба бронирования	Руководитель службы
2.	2	Служба бизнес – центр (компьютерные услуги)	Начальник службы
3.	3	Служба приема и размещения	Начальник службы
4.	4	Служба маркетинга и продаж	Менеджер по рекламе
5.	5	Служба маркетинга и продаж	Менеджер по продажам корпоративным клиентам

Задание №3. Составить алгоритм работы по телефону сотрудника службы бронирования и продаж.

Задание № 4. Опишите по представленной ниже ситуации процесс бронирования, составив бланк на бронирование.

Ситуация: Ермолаев Степан Евгеньевич желает забронировать двухместный номер по телефону.

Номер телефона: 89765433245

Паспортные данные: 45 67 12345678

Питание: завтрак и ужин (диетическое)

Трансфер: необходим (личный автомобиль)

Практическое занятие № 55
Составление перечня оборудования службы бронирования и продаж.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Процесс бронирования и продаж.

Цель: провести процесс бронирования и продаж.

Задачи:

- научиться проводить бронирование.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. Разговор по телефону - запрос бронирования: 1 комната, с (12.12.2024 по 17.12.2024 г), тип питания – завтрак. Прямое бронирование.

Порядок выполнения заданий:

- Студент размещается за оборудованной стойкой.
- Имеет план отеля и прайс-лист.
- Работа студентов должна проходить в следующем порядке:

Описание действий	Администратор отвечает на звонок (говорит название отеля, приветствует, представляется); Спрашивает имя гостя; Уточняет тип бронирования: индивидуальное, от компании; Уточняет дату бронирования, тип номера и количество людей; Информирует гостя о видах номеров в отеле; Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров; Возвращается к гостю и информирует о наличии номеров и называет цену; Информирует об услугах входящих в стоимость номера (завтрак, бесплатные услуги); Уточняет, хотят ли забронировать номер; Уточняет, есть ли у гостя особые пожелания; Отвечает на запрос; Уточняет телефон гостя, почту и другую информацию, которая необходима, чтобы заполнить регистрационную форму; Говорит о процедуре подтверждения; Предупреждает о правилах отмены бронирования; Повторяет всю информацию, которая касается бронирования; Спрашивает, может ли он чем-то помочь: Благодарит за звонок и заканчивает разговор

Задание №2. Разговор по телефону – запрос бронирования: 1 комната на двоих с одной кроватью, также нужна дополнительная кроватка (ребенок 3 года) с (даты), тип питания (завтрак, обед, ужин) – Турагенство АЛЕАН.

Описание действий	Администратор отвечает на звонок (говорит название отеля, приветствует, представляется); Спрашивает имя гостя; Уточняет дату бронирования, тип номера и количество людей; Просит оставаться на линии, чтобы уточнить наличие номеров;

	Информирует о наличии и называет цену; Уточняет, хотят ли забронировать номер Уточняет, какой вид питания желает гость (BB, HB or FB) Называет средний чек ресторана; Уточняет, есть ли у гостя особые пожелания; Отвечает на запрос; Уточняет телефон гостя, почту и другую информацию, которая необходима, чтобы заполнить регистрационную форму; Повторяет всю информацию, которая касается бронирования; Говорит о процедуре подтверждения; Говорит о том, что информация будет передана в отдел бронирования Спрашивает, может ли он чем-то помочь: Благодарит за звонок и заканчивает разговор

Практическое занятие № 56

Письменная коммуникация в деловом общении и профессиональной деятельности.

(3 курс, 6 семестр)

Тема: Заполнение бланков бронирования.

Цель: научиться деловому общению и профессиональной деятельности.

Задачи:

- подготовить письменный ответ.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Письменный ответ на запрос бронирования номера. Номер на одного гостя с большой кроватью и типом питания – завтрак. Необходим трансфер из аэропорта.

Задание 2. Письменный ответ на жалобу постоянного гостя. В номере было холодно. В день выезда гость получил пищевое отравление каким-то несвежим блюдом на завтраке.

Задание 3. По факсу поступил заказ на бронирование для туристической группы, но на требуемый период все места в отеле уже забронированы и оплачены. Ответьте на данное обращение.

Задание 4. По электронной почте поступил заказ от туристического агенства на бронирование номеров для группы гостей из 12 человек на 7 дней без указания пожеланий по размещению и гендерной принадлежности (по половому признаку – мужчина/женщина). Ответьте письменно на данное обращение.

Задание 5.Письменный ответ на запрос бронирования номера. Номер на одного гостя категории бизнес или выше, необходимо организовать трансфер из аэропорта. При заселении гостя в номере должен быть букет цветов и приветственное письмо от имени компании, в которой работает гость.

Задание 6. Письменный ответ на жалобу постоянного гостя. При трансфере из отеля в аэропорт водитель такси, с которым сотрудничает отель нарушал скоростной режим и нагрубил гостю. У гостя есть бронирование в отеле на следующей неделе.

Практическое занятие № 57

Составление алгоритма работы с гостем по телефону.

(3 курс, 6 семестр)

Тема: Заполнение бланков бронирования.

Цель: научиться работы бронирования по телефону.

Задачи:

- научиться составлять алгоритма работы с гостем по телефону.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Принятие администратором заявки на бронирование двухместного номера с полным питанием семейной пары на русском языке. Особые пожелания – дополнительная кровать в номер. Оплата производится кредитной картой.

Задание 2. Принятие администратором заявки на бронирование 3 двухместных номера с типом питания «завтрак» группы гостей на русском языке. Оплата будет производиться кредитной картой.

Задание 3. Принятие администратором индивидуальной заявки на бронирование одноместного номера с питанием «полупансион» на русском языке. Оплата будет производиться кредитной картой.

Задание 4. Принятие администратором заявки на бронирование 5 одноместных номеров с питанием «полупансион» группы гостей на русском языке. Оплата будет производиться по факту заселения.

Задание 5. В службу бронирования звонит потенциальный гость, который не может определиться с выбором отеля и категорией номера. Действия оператора по бронированию.

Задание 6. Принять по телефону заказ на бронирование для семьи с тремя детьми (VIP-гости). При общении с гостями выясняется, что даты заезда могут быть изменены. Ваши действия.

Практическое занятие № 58

Составление алгоритма поведения в конфликтных ситуациях с потребителями.

(3 курс, 6 семестр)

Тема: Заполнение бланков бронирования.

Цель: научиться разрешать конфликтные ситуации.

Задачи:

- составлять схему работы с жалобами гостей.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

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 № 59

Выбор оптимального для данного рынка канала сбыта. Определение задач управления каналами сбыта. Определение критериев оценки каналов сбыта гостиничных услуг.

(3 курс, 6 семестр)

Тема: Заполнение бланков бронирования.

Цель: научиться составлять письменно ответ на запрос гостя.

Задачи:

- составление письменного ответа на запрос.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Через сайт гостинцы поступает заказ от гостя на бронирование двух одноместных номеров определенной ценовой категории. Составьте письменно ответ на данный запрос гостя.

Задание 2. По факсу поступил заказ на бронирование для группы туристов из 20 человек. Ответьте письменно на данный запрос гостя.

Практическое занятие № 60

Техники, повышающие эффективность телефонного разговора.

(3 курс, 6 семестр)

Тема: Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.

Цель: научиться техники телефонного разговора.

Задачи:

- разрешать различные ситуации по телефону.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

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

Задание 2. Поступила заявка с просьбой внести изменения в ранее сделанное бронирование на три одноместных номера. Просят изменить сроки заезда (гости прибудут на день раньше) и категорию забронированных номеров (с одноместных на полулюкс). Также просят аннулировать бронирование одного номера. Продемонстрируйте необходимые действия.

Задание 3. Гость по телефону излагает администратору о своем пожелании-пытается определиться с выбором отеля в Барнауле. Особенно гостя интересуют возможности предоставления спа-услуг в отеле. Действия администратора должны быть направлены не только на помощь гостю в выборе отеля, аргументированное доказательство преимуществ отеля, но и достижение главной цели – бронирования гостем номера в отеле.

Задание 4. Запрос на информацию об услугах отеля от семьи с ребенком инвалидом. Действия администратора направлены на предложение вариантов размещения и предоставление развернутой информации об услугах по размещению лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Задание 5. Неизвестное лицо запрашивает информацию о проживающем в отеле госте. Обыграйте действия администратора по этому случаю.

Практическое занятие № 61

Рекламации, жалобы, претензии в сфере гостеприимства.

(3 курс, 6 семестр)

Тема: Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.

Цель: научиться разрешать жалобы и претензии.

Задачи:

- составить алгоритм действий по разрешению конфликтов.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. В гостиницу «Лазурный берег»**** г – жа Морозова Екатерина Анатольевна была поселена по предварительной брони в 2 – х комнатный номер 410. Дата заезда – 1 марта, время заезда 13.00., период проживания 5 суток.

В 16.00 того же дня в гостиницу прибыл клиент, для которого должен был быть забронирован 2 – х комнатный одноместный номер на период с 1 по 6 марта.

Администратор, просмотрев заявления о брони, понимает, что было осуществлено двойное бронирование одного и того же номера, в котором уже размещена г – жа Морозова и отказала клиенту в размещении.

Ответьте на вопросы:

1. Выявите нарушения в действиях администратора.

2. Какие необходимо предпринять действия для выхода из данной конфликтной ситуации?

3. Как правильно объяснить клиенту, что предполагаемый номер занят? (в диалоговой форме)

Задание 2. В отель «Триумф» обратился г –н Халиф аль Араб (турок), покинувший его 2 дня назад, с просьбой вернуть ему папку с очень важными документами, которые он при выезде забыл в номере. После долгих объяснений на английском языке просьба клиента не была удовлетворена.

Старшая горничная, принимавшая номер в день выезда г – на Халиф аль Араба, находилась в отгуле, и связаться с ней не представлялось возможным.

Практическое занятие № 62
Алгоритм и правила работы с жалобами.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.

Цель: научиться составлять ответ на жалобы гостей, оставивших отзыв на сайте гостиницы.

Задачи:

- научиться составлять ответ на жалобы гостей.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Составьте ответ на жалобы гостей, оставивших отзыв на сайте гостиницы.

Приехали в Беларусь на ноябрьские праздники, а бронь сняли по неизвестной причине (не дозвонились приедем мы или нет, причем никто и не звонил, а на почту написать не судьба и о том, что бронь надо подтверждать перед приездом, тоже никто не рассказал). А мы 7 часов в дороге на машине, с детьми. Администратор первый день на работе, девушка, которая сняла бронь, ушла в отпуск, а тут мы со скандалом... А еще и цену подняли и то, что мы бронировали по другой цене, никого не волнует. Два часа ругани на ресепшн и для нас снимают бронь каких-то "важных" людей, которые может быть соизволят приехать в заказанный нами месяц назад коттедж. Заплатить пришлось по новой цене. Администратор-новичок молодец, не оставила нас на улице.(оформите в диалоговой форме)

Задание 2. Вы администратор на стойке, к вам подходит совершенно разъяренный посетитель и начинает выговаривать претензии, причем в 90% этих его неурядиц ни вы, ни тем более отель вообще не виноват. Опишите, что вы будете делать и объясните, почему именно вы так поступаете.

Задание 3. Составьте ответ на жалобы гостей, оставивших отзыв на сайте гостиницы. 2010 год, Дубаи, отель Аль Каср. Ночью, в 2.30, меня разбудил очень сильный шум в соседнем номере. (Никогда не догадаетесь, чем в ТАКОМ отеле занимался персонал НОЧЬЮ - мебель передвигал!) Проснулись обитатели ещё одного номера. Я больше уснуть не смогла и в одиночестве отправилась прямо в халате и тапках на ресепшн. Как успокоить клиента? (Постоянного клиента, ежегодно останавливающегося в этом отеле на 2 недели?

Практическое занятие № 63
Формирование программы лояльности клиентов.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы.

Цель: формирование навыков по разработке программы лояльности для клиента.

Задачи:

- научиться формировать программу лояльности для клиентов.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Гость, проживающий в отеле, просит организовать вечер в ночном Барнауле для себя и своей жены. Предложите возможное варианты проведения отдыха.

Примечание: администратор приветствует гостя; объясняет возможные варианты, которые присутствуют в Барнауле; рекомендует 1-2 ресторана; показывает на карте, где они находятся; объясняет, каким способом туда можно добраться; спрашивает у гостя о бронировании столика; спрашивает, может ли он чем-то помочь; благодарит и заканчивает разговор.

Задание 2. В гостиницу приезжает постоянный гость. Вам необходимо составить программу лояльности для него, соблюдая все предпочтения и указания (питание исключительно в номере, номер украсить шарами, предложить винную карту и бесплатное использование услуг (на выбор)

Задание 3. Составьте ВИП-тур для группы туристов из Москвы, которые впервые приехали в г. Барнаул. Обязательно учесть все детали тура (питание, проживание, остановки и т.д.)

Задание 4. У постоянного гостя, который приедет через 2 дня, день рождения. Подготовьте программу лояльности для встречи и возможно торжественного мероприятия в честь дня рождения.

ЗАДАНИЕ 2
Типовые задания для текущего контроля. Тестирование
Тест 1
Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
Тема: Структура службы эксплуатации номерного фонда

ЗАДАНИЕ (*практического характера)*

Условия выполнения задания

1. Место (время) выполнения задания - кабинет № 17 (Турагентская и туроператорская деятельность)

2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.

3. Вы можете воспользоваться: бумагой, ручкой.

***Инструкция**: Тест состоит из 2 блоков заданий. Прежде, чем приступить к его выполнению, подумайте, в чем заключается смысл задания. Вспомните значения терминов, понятий, указанных в вопросе. Выполняя задания, необходимо выбрать один правильный ответ.*

Вариант I

Блок 1. Соотнесите классификацию гостиницы с категорией звезд**:**

1. **Cat A**	А. малобюджетная гостиница, с минимумом услуг, но с обязательной ежедневной уборкой номеров.
2. **Cat B**	Б. гостиница класса люкс.
3. **Cat C**	В. гостиница высокого класса.
4. **Cat D**	Г. дешёвая гостиница с минимумом услуг.
5. **Cat De Luxe**	Д. гостиница среднего класса со стандартным набором услуг.

Блок 2. Соотнесите термин с его определением

1. Family room	А. двухуровневый номер
2. Main Building	Б. только размещение в гостинице, без питания.
3. Duplex	В. режим питания, предполагающий завтраки в отеле проживания.
4. Junior Suite	Г. семейный номер (2-х или 3-комнатный)
5. Suite	Д. завтрак, обед, ужин.
6. De Luxe	Е. номер улучшенной планировки и категории (люкс)
7. OB	Ж. режим, включающий не только 3-разовое питание, но и дополнительные услуги
8. RO	З. Только Кровать
9. BB	И. номера повышенной комфортности
10. HB	К. номер улучшенной планировки (полулюкс)
11. FB	Л. комната, расположенная в главном здании
12. Al	М. режим 2-разового питания в отеле.

Вариант II

Блок 1. Соотнесите классификацию по типу гостиницы.

1. Пансионат	А. дом, хозяева которого сдают несколько спален, а также обеспечивают завтраком.
2. Полу пансионат	Б. обусловлена наличием большого количества коммунальных квартир в центре города.
3. Мотель	В. гостиница, ориентированная на постояльцев, путешествующих на собственном автотранспорте.
4. Мини-гостиница	Г. гостиница, предоставляющая путешественникам на короткий срок жильё, спальное место в общем номере без дополнительных удобств
5. Хостел	Д. строение небольшой этажности, расположенное на тихой улице.

Блок 2. Соотнесите термин с его определением

1. Standard	А. двухместный номер
2. Studio	Б. трёхместный номер

3. Single	В. одна двуспальная кровать
4. DBL	Г. дополнительная кровать
5. Double	Д. две односпальные кровати
6. Twin	Е. с ребёнком (например 0-6 лет /до 12 /до 14)
7. Business	Ж. двухкомнатный номер, состоит из гостиной и спальни
8. TRPL	З. размещение в бунгало
9. EXB	И. номер повышенной комфортности
10. CH	К. одноместный номер
11. Superior	Л. студия — однокомнатный номер, больше стандартного
12. Villa	М. стандартный номер

Эталон ответов

I вариант.	II вариант.
Блок 1) 1-В, 2-Д, 3-А, 4-Г, 5-Б	Блок 1) 1-Д, 2-А, 3-В, 4-Б, 5-Г
Блок 2) 1-Г,2-Л, 3-А, 4-К, 5-Е,6-И, 7-З, 8-Б, 9-В, 10-М, 11-Д, 12-Ж	Блок 2) 1-М, 2-Л, 3-К, 4-А, 5-В, 6-Д, 7-Ж, 8-Б, 9-Г, 10-Е, 11-И, 12-З

Критерии оценки:
За каждое правильное соотношение зачисляется – 1 балл.
За каждое не правильное соотношение – 0 баллов.
Шкала оценки образовательных достижений

ЗАДАНИЕ 3 ***(теоретическое)***
Ситуационные задачи (3 курс, 5 семестр)
Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
Тема: Персонал номерного фонда

Условия выполнения задания:
1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.
3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задача № 1. В службу приема и размещения отеля 08 августа в 10-00 обратилась посетительница. Посетительница заявляет, что на ее фамилию был забронирован и оплачен номер. Администратор, проверив заявки на бронирование, выяснил, что бронь была сделана на 07 августа в 15-00. Сославшись на опоздание гостя, администратор отказала в поселении, так как на данный момент других свободных номеров не было.

Задание:
1. Прав ли администратор в данной ситуации?
2. Свой ответ аргументируйте, сославшись на законодательную базу.

Задача № 2. В гостинице «Лазурный берег» г –жа Морозова Екатерина Анатольевна была поселена по предварительной брони в 2 – х комнатный номер 410 Дата заезда – 1 марта, время заезда 13.00, период проживания 5 суток. В 16 того же дня в гостиницу прибыл клиент, для которого должен был быть забронирован 2 – х комнатный одноместный номер 410 на период с 1 по 6 марта. Администратор, просмотрев заявления о брони, понимает, что было осуществлено двойное бронирование одного и того же номера, в котором уже размещена г – жа Морозова и отказала клиенту в размещении.

Задание:

1. Выявите нарушения в действиях администратора.

2. Какие необходимо предпринять действия для выхода из данной конфликтной ситуации?

3. Как правильно объяснить клиенту, что предполагаемый номер занят?

Задача № 3. Гость, проживающий в отеле, хочет продлить проживание, но номер уже забронирован другим человеком. Ваши действия?

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушены единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
Тема: Обслуживание и эксплуатация номерного фонда

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».

2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.

3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задача № 1. Гость приехал раньше, чем указывал в заявке на бронирование. Номер еще занят. Ваши действия.

Задача № 2. Вы - администратор, в процессе заселения гостя по предварительной брони на сутки, обнаружилось, что номер, который должен был иметь вид на город, выходит на двор. И других свободных номеров подобной категории нет. Гость возмущен. Намерен писать жалобу. Требует компенсации. Урегулируйте конфликт.

Задача № 3. Вы - администратор. К Вам без предварительной брони заселяется гость из России. Проинформируйте гостя об имеющихся номерах, подберите наиболее подходящую комнату для взыскательного и подозрительного гостя. Проведите грамотно процедуру заселения, соблюдая все стандарты обслуживания.

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушены единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
Тема: Расход чистящих и моющих средств

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».

2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.

3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задача № 1. Вы - администратор. К Вам по предварительной брони заселяется семья из четырех человек. Двое взрослых, два ребенка (12 и 5 лет) планируют проживать в двухместном номере. Проведите грамотно процедуру заселения, соблюдая все стандарты обслуживания, не нарушая правила заселения.

Задача № 2.

Вы - администратор. К Вам по предварительной брони заселяется гость из Германии. Дата пересечения гос. границы - 5 дней назад. Проведите грамотно процедуру заселения, соблюдая все стандарты обслуживания, а также учитывая все миграционные формальности. Ваши действия после заселения гостя по оформлению иностранного гражданина.

Задача № 3. Вы - администратор. К Вам по предварительной брони заселяется гость из Казахстана, который пересек границу 25 дней назад. Проведите грамотно процедуру заселения, соблюдая все стандарты обслуживания, а также учитывая все миграционные формальности. Ваши действия после заселения гостя по оформлению иностранного гражданина.

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушены единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие

правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
Тема: Техника безопасности работы гостиничного комплекса

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.
3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задача № 1. Вы - администратор. К Вам по предварительной брони заселяется гость из Республики Беларусь. Проведите грамотно процедуру заселения, соблюдая все стандарты обслуживания, а также учитывая все миграционные формальности. Ваши действия после заселения гостя по оформлению иностранного гражданина.

Задача № 2. Вы - администратор. К Вам по предварительной брони заселяется гость из России. Он впервые слышит о таком понятии, как плата за услуги бронирования, которая в Вашей гостинице составляет - 15 %. Гость возмущен. Урегулируйте конфликт, не «потеряв» гостя, который впервые в Вашем отеле, придерживаясь стандартов обслуживания и заселения.

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушены единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует

требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
Тема: Стандарты обслуживания гостей

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.
3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задача № 1. Рассчитайте стоимость проживания: клиент заселился в 15.00, 15.06.2020 г., выехал в 17.00, 22.06.2020 г., стоимость номера – 2400 рублей.

Задача № 2. Рассчитайте стоимость проживания: клиент заселился в 12.00, 10.06.2020 г., выехал в 9.00, 13.06.2020 г., стоимость номера – 1000 рублей.

Задача № 3. Рассчитайте стоимость проживания: клиент заселился в 01.00, 03.06.2020 г., выехал в 11.00, 03.06.2020 г., стоимость номера – 4000 рублей.

Задача № 4. Рассчитайте стоимость проживания: клиент заселился в 05.00, 07.06.2020 г., выехал в 17.00, 10.06.2020 г., стоимость номера – 3200 рублей.

Задача № 5. Рассчитайте стоимость проживания: клиент заселился в 01.00, 18.06.2020 г., выехал в 09.00, 19.06.2020 г., стоимость номера – 1500 рублей.

Задача № 6. Рассчитайте стоимость проживания: клиент заселился в 05.00, 21.06.2020 г., выехал в 20.00, 25.06.2020 г., стоимость номера – 2700 рублей.

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушены единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач

даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
Тема: Деловое общение

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.
3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задача № 1. В службу приема и размещения отеля обратилась посетительница. Посетительница заявляет, что пришла к своему мужу г-ну П. Спрашивает, в каком номере он проживает и как туда пройти. Опишите действия администратора.

Задача № 2. Администратор требует у гостя оплату при заселении в гостиницу. Гость отказывается, ссылаясь на то, что оплатит все услуги по выезду. Кто прав в данной ситуации, назовите документ, регламентирующий данную ситуацию.

Задача № 3. Гость заселился в номер и через некоторое время спустился на ресепшен с жалобой на слабую освещенность в номере. Опишите действия администратора. Укажите документ, регламентирующий нормы освещения в гостиницах.

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют

существенные противоречия; нарушены единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
Тема: Службы бронирования и продаж

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.
3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задача № 1. У гостя в номере не работает кран в душе. Гость обратился с претензией к администратору. Опишите действия администратора, сроки устранения проблемы, укажите документы, которыми руководствуется администратор.

Задача № 2. Вы администратор на стойке, к вам подходит совершенно разъяренный посетитель и начинает выговаривать претензии, причем в 90% этих его неурядиц ни вы, ни тем более отель вообще не виноват. Опишите свои действия в данной ситуации.

Задача № 3. Гость забронировал номер в гостинице, но приехал на три часа позже указанного в заявке времени, не уведомив гостиницу об опоздании. Администратор на ресепшен пояснил, что бронь была аннулирована гостиницей. Прав ли администратор, если гость не вносил оплату за номер заранее? Укажите документ, на основании которого бронь могла быть отменена.

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны

обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушены единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
Тема: Функции сотрудников службы бронирования

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.
3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задача № 1. На службу приема и размещения обращается сотрудник полиции и предъявив удостоверение требует предоставить информацию о госте. Как вы будете действовать в данной ситуации?

Задача № 2. Вы - администратор. Гость, покидая Ваш отель сообщает, что ему жутко не понравилось обслуживание, и гостиница – «непонятно что!» Проведите процедуру выписки грамотно, в соответствии со стандартами обслуживания, отреагируйте профессионально на негативные заявления гостя.

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных

позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушены единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
Тема: Службы бронирования и продаж

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.
3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задание № 1. В процессе общения с оператором потребитель высказал следующее: «Ваша услуга низкого качества. Это невыгодное для меня предложение». Предложите решение данной ситуации.

Задание № 2. Из номера, проживающего в отеле, гостя поступает звонок администратору в связи с тем, что в соседнем номере сильно шумят. Действия администратора.

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных

позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушены единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
Тема: Речевые стандарты при бронировании и продажах

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.
3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задача № 1. Поступает жалоба от гостя о том, что его не разбудили вовремя и он опоздал на рейс. Заранее была заказана услуга «побудка». Ваши действия.

Задача № 2. Поступает жалоба из номера гостя о том, что он заказывал в номер завтрак на 5:00. Время уже 5:20, а завтрака нет.

Задача № 3. Вы оформляете счет за проживание гостю в процессе выписки. Какие расходы обычно включаются в счет?

Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
Тема: Модели кросс - культурного поведения в бизнесе

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.
3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задача № 1. Горничная при уборке номера по выезду замечает, что гость оставил в номере часы. Опишите порядок действия горничной, бланки отчетности и правила их заполнения.

Задача № 2. При уборке номера после выезда гостя, горничная заметила в номере комплект украшений, представленный на рисунке. Заполните Акт о забытых вещах согласно всем требованиям.

Задача № 3. Вы - администратор. При приеме номера по выезду гостя было обнаружено, что в номере разбито зеркало в ванной комнате. Гость все отрицает и отказывается возмещать ущерб. Опишите Ваши действия в данной ситуации, какие документы необходимо заполнить.

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушены единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
Тема: Психологические модели потребительских мотиваций

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.
3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задача № 1. Утром за завтраком гость оставил фотоаппарат в кафе. Позже он обратился к администратору с требованием возмещения ущерба, так как фотоаппарата в кафе не обнаружил. Опишите ответственность гостиницы в данном случае. Как должен действовать администратор.

Задача № 2. Горничная при уборке номера по выезду замечает, что гость оставил в номере часы. Опишите порядок действия горничной, бланки отчетности и правила их заполнения.

Задача № 3. У гостя из номера пропал ноутбук. Опишите порядок действий персонала и ответственность гостиницы.

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушены единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Тема: Служба бронирования

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».

2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.

3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задача № 1. Гость спустился на ресепшен и утверждает, что из его номера пропала крупная сумма денег. В данной категории номера не предусмотрен сейф. Опишите действия персонала и ответственность гостиницы. Как можно было избежать данной ситуации?

Задача № 2. Гость по приезду в гостиницу сдал на хранение ноутбук администратору, пояснив, что в нем находится важная информация для подписания договора с покупателем. Заплатив стоимость за хранение ноутбука и получив чек, гость заселился в отель. Через два дня при обращении к администратору с просьбой забрать ноутбук, выяснилось, что он пропал. Опишите ответственность гостиницы в данном случае.

Задача № 3. Определите категорию гостиницы. Гостиница имеет следующие услуги: смена постельного белья раз в три дня, предоставление утюга, гладильной доски, внутренняя телефонная связь имеется в 100% номеров, полный санузел – в 50 % номеров.

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушены единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Тема: Бронирование

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».

2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.

3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задача № 1. Определите категорию номера: номер площадью не менее 40 м2, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой, спальни), имеющий полный санузел и кухонное оборудование.

Задача № 2. Определите категорию гостиницы. Гостиница имеет предприятия питания: ресторан с несколькими залами, отдельными кабинетами и банкетным залом, ночной клуб с баром. В состав общественных помещений входит медицинский кабинет, конференц-зал с помещением для переговоров, бизнес - центр.

Задача № 3. Вы являетесь владельцем хостела, расположенного в цокольном этаже офисного здания. Поясните, законна ли данная деятельность, укажите нормативный документ, регламентирующий деятельность данного вида средств размещения.

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушены единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Тема: Оформление заказов на бронирование номеров

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».

2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.

3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задача № 1. Гость проживал в гостинице 10 дней. За это время была проведена смена постельного белья 3 раза, полотенца менялись у гостя ежедневно. Определите категорию гостиницы.

Задача № 2. Поступила заявка по телефону с просьбой внести изменения в ранее сделанное бронирование на три одноместных номера. Просят изменить сроки заезда (гости прибудут на день раньше) и категорию забронированных номеров (с одноместных на полулюкс). Также просят аннулировать бронирование одного номера. Продемонстрируйте необходимые действия.

Задача № 3. Туристическая фирма - постоянный партнер вашего отеля, сообщает вам в 7 утра, что группа, заезд которой ожидался в 13.00, прибудет в 9.00. И кроме заявленных 20 человек, она будет насчитывать 24 Ваши действия.

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушены единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не

аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
Тема: Процедура бронирования

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.
3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задача № 1. Поступает заявка на бронирование по Интернету от постоянного гостя. Он желает забронировать номер на 4 суток для своего друга. Составьте письменный ответ на данный запрос.

Задача № 2. Поступает заявка по Интернету для бронирования номеров и ресторана для проведения свадебного мероприятия. Количество человек-50. Оформите письменный ответ по Интернету с указанием стоимости каждого мероприятия, а также примерный подсчет общей стоимости проживания и использования ресторана.

Задача № 3. В гостиницу поступает заявка от туроператора «Мой мир» на бронирование 50 номеров для туристов. Номера различной категории: люкс, стандарт, апартаменты. И различными видами из окна: не имеет значения, с видом на море, с видом на парковку.

Ответьте на данный запрос, если у Вас составлен договор на предоставление гостиничных номеров для данного туроператора.

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 3 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушены единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
Тема: Автоматизированные системы управления в гостиницах

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.
3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задача №1. Через сайт отеля «Сибирь» поступила заявка на бронирование двухместного номера с питанием полупансион для семейной пары. Особые пожелания – украсить номер цветами и оформить праздничный завтрак в номер. Действия оператора по бронированию.

Задача № 2. Через центральную систему бронирования поступает заказ от гостя нежелательного для вашего отеля. Вы не можете принять этот заказ. Ваши действия.

Задача № 3. Регистрация впервые зашедшего гостя в гостиницу. Бронирование и последующее поселение в одноместном номере с типом питания «завтрак».

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушены единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач

даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
Тема: Процесс бронирования и продаж

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.
3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задача № 1. Регистрация группы гостей. Предварительное бронирование 3 двухместных номера с питанием по типу «полный пансион» было сделано компанией.

Задача № 2. Принятие администратором заявки на бронирование 3 двухместных номера с типом питания «завтрак» группы гостей на русском языке. Оплата будет производиться кредитной картой.

Задача № 3. Принятие администратором заявки на бронирование 5 одноместных номеров с питанием «полупансион» группы гостей на русском языке. Оплата будет производиться по факту заселения.

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушены единство, логика изложения материала, использован

материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
Тема: Заполнение бланков бронирования

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».
2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.
3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задача № 1. По телефону поступает заказ от гостя на бронирование 7 двухместных номеров определенной ценовой категории, однако на запрашиваемые даты имеется всего 6 свободных двухместных номера, и 2 одноместных. Разрешите данную ситуацию в пользу гостиницы. (представьте в виде диалога).

Задача № 2. По телефону поступает заказ от компании «Сбербанк» на 12 человек, всех необходимо расселить в индивидуальные номера, на 6 суток. В течении этого времени каждый день будут проходить семинары. Соответственно нужен конференц-зал с оборудованием.

Опишите действия оператора и составьте диалог.

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и

имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушены единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Раздел 1. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Тема: Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.
3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задача № 1. Отель «Одуванчик» за прошлый год продал 31 673 номера. Номерной фонд отеля 220 номеров. 2 номера весь год были в статусе ООО (out of order). Вычислите фактический Occupancy% отеля за прошлый год.

Задача № 2. RevPAR отеля «Лаванда» за 20 ноября 2020 г. составил 9305 рублей (включая НДС 20%) и Occupancy% (загрузка) составил 85%. Сколько составит ARR (средняя цена за комнату) с НДС и без него.

Задача № 3. Отель «Пион» за прошлый год получил доход от продажи номеров 380 920 540,00 рублей (включая НДС 20%). Номерной фонд отеля 155 номеров. Вычислите KPI (ключевой экономический показатель) RevPAR с НДС и без него.

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны

обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушены единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Задание 4
Задание по выполнению самостоятельной работы
Перечень видов внеаудиторной самостоятельной работы

№ п/п	Вид самостоятельной работы Тематика	Кол-во часов	Форма контроля
	Подготовка сообщений:		
1	Факторы, влияющих на работу сотрудников службы приема и размещения	2	Устный ответ
2	Функции и задачи службы приема и размещения	2	Устный ответ
3	Работа персонала службы приема и размещения с клиентами	2	Устный ответ
4	Квалификационные требования к персоналу службы приема и размещения	2	Устный ответ
5	Особенности контакта персонала отеля с клиентами и этика обслуживания	1	Устный ответ
ВСЕГО		9	

Самостоятельная работа №1

Задание: Факторы, влияющих на работу сотрудников службы приема и размещения.

Содержание работы: используя интернет – ресурсы, в программе Microsoft word напишите сообщение «Разработка туристского маршрута».

Объем сообщения не должен превышать 1-2 страницы текста, оформленного в соответствии с указанными ниже требованиями.

Этапы работы над сообщением.

1. Подбор и изучение основных источников по теме, указанных в данных рекомендациях.
2. Составление списка используемой литературы.
3. Обработка и систематизация информации.
4. Написание сообщения.
5. Защита сообщения.

Требования к оформлению и защите сообщения.

1. Требования к тексту.

1.1. Сообщение выполняется на стандартной белой бумаге формата А-4 (верхнее, нижнее и правое поля – 1,5 см; левое – 2,5 см).

1.2. Текст печатается обычным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

Заголовки – полужирным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

1.3. Интервал между строками – полуторный.

1.4. Текст оформляется на одной стороне листа.

1.5. В случае невозможности выполнить пункты 1.2-1.4. данного раздела допускается рукописное оформление доклада.

2. Типовая структура сообщения.

1. Титульный лист.

2. План

3. Основная часть.

4. Список литературы.

Формат выполненной работы: написанное сообщение.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - учебный материал освоен обучающимся в полном объеме, легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Использует наглядный материал (презентация).

Оценка «хорошо» - по своим характеристикам сообщение обучающегося соответствует характеристикам отличного ответа, но обучающийся может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении.

Оценка «удовлетворительно» - обучающийся испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» - сообщение обучающимся не подготовлено либо подготовлено по одному источнику информации, либо не соответствует теме.

Контроль выполнения: защита сообщения.

Интернет - ресурсы:

https://www.bibliofond.ru/view.aspx?id=890639

https://travel.yandex.ru/pro/sluzhby-priyoma-i-razmeshcheniya-v-otele-kak-naladit-rabotu-i-povysit-effektivnost-sotrudnikov/

https://w-science.com/ru/nauka/article/72196/view

Самостоятельная работа №2

Задание: Функции и задачи службы приема и размещения.

Содержание работы: используя интернет – ресурсы, в программе Microsoft word напишите сообщение «Технология формирования тура».

Объем сообщения не должен превышать 1-2 страницы текста, оформленного в соответствии с указанными ниже требованиями.

Этапы работы над сообщением.

1. Подбор и изучение основных источников по теме, указанных в данных рекомендациях.

2. Составление списка используемой литературы.

3. Обработка и систематизация информации.

4. Написание сообщения.

5. Защита сообщения.

Требования к оформлению и защите сообщения.

1. Требования к тексту.

1.1. Сообщение выполняется на стандартной белой бумаге формата А-4 (верхнее, нижнее и правое поля – 1,5 см; левое – 2,5 см).

1.2. Текст печатается обычным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

Заголовки – полужирным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

1.3. Интервал между строками – полуторный.

1.4. Текст оформляется на одной стороне листа.

1.5. В случае невозможности выполнить пункты 1.2-1.4. данного раздела допускается рукописное оформление доклада.

2. Типовая структура сообщения.

1. Титульный лист.

2. План

3. Основная часть.

4. Список литературы.

Формат выполненной работы: написанное сообщение.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - учебный материал освоен обучающимся в полном объеме, легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Использует наглядный материал (презентация).

Оценка «хорошо» - по своим характеристикам сообщение обучающегося соответствует характеристикам отличного ответа, но обучающийся может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении.

Оценка «удовлетворительно» - обучающийся испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» - сообщение обучающимся не подготовлено либо подготовлено по одному источнику информации, либо не соответствует теме.

Контроль выполнения: защита сообщения.

Интернет - ресурсы:

https://studfile.net/preview/5410322/page:2/

https://www.bibliofond.ru/view.aspx?id=802612

https://spravochnick.ru/gostinichnoe_delo/kvalifikacionnye_trebovaniya_predyavlyaemye_k_personalu_sluzhby_priema_i_razmescheniya/

Самостоятельная работа №3

Задание: Работа персонала службы приема и размещения с клиентами.

Содержание работы: используя интернет – ресурсы, в программе Microsoft word напишите сообщение «Технология формирования тура».

Объем сообщения не должен превышать 1-2 страницы текста, оформленного в соответствии с указанными ниже требованиями.

Этапы работы над сообщением.

1. Подбор и изучение основных источников по теме, указанных в данных рекомендациях.
2. Составление списка используемой литературы.
3. Обработка и систематизация информации.
4. Написание сообщения.
5. Защита сообщения.

Требования к оформлению и защите сообщения.

1. Требования к тексту.

1.1. Сообщение выполняется на стандартной белой бумаге формата А-4 (верхнее, нижнее и правое поля – 1,5 см; левое – 2,5 см).

1.2. Текст печатается обычным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

Заголовки – полужирным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

1.3. Интервал между строками – полуторный.

1.4. Текст оформляется на одной стороне листа.

1.5. В случае невозможности выполнить пункты 1.2-1.4. данного раздела допускается рукописное оформление доклада.

2. Типовая структура сообщения.

1. Титульный лист.
2. План
3. Основная часть.
4. Список литературы.

Формат выполненной работы: написанное сообщение.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - учебный материал освоен обучающимся в полном объеме, легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Использует наглядный материал (презентация).

Оценка «хорошо» - по своим характеристикам сообщение обучающегося соответствует характеристикам отличного ответа, но обучающийся может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении.

Оценка «удовлетворительно» - обучающийся испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» - сообщение обучающимся не подготовлено либо подготовлено по одному источнику информации, либо не соответствует теме.

Контроль выполнения: защита сообщения.

Интернет - ресурсы:

https://studfile.net/preview/5410322/page:3/

https://scienceforum.ru/2015/article/2015011457?ysclid=m89uvyjp28954836435

https://solncesvet.ru/opublikovannyie-materialyi/organizaciya-deyatelnosti-slujby-priema-.837950/

Самостоятельная работа №4

Задание: Квалификационные требования к персоналу службы приема и размещения.

Содержание работы: используя интернет – ресурсы, в программе Microsoft word напишите сообщение «Технология формирования тура».

Объем сообщения не должен превышать 1-2 страницы текста, оформленного в соответствии с указанными ниже требованиями.

Этапы работы над сообщением.

1. Подбор и изучение основных источников по теме, указанных в данных рекомендациях.
2. Составление списка используемой литературы.
3. Обработка и систематизация информации.
4. Написание сообщения.
5. Защита сообщения.

Требования к оформлению и защите сообщения.

1. Требования к тексту.

1.1. Сообщение выполняется на стандартной белой бумаге формата А-4 (верхнее, нижнее и правое поля – 1,5 см; левое – 2,5 см).

1.2. Текст печатается обычным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

Заголовки – полужирным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

1.3. Интервал между строками – полуторный.

1.4. Текст оформляется на одной стороне листа.

1.5. В случае невозможности выполнить пункты 1.2-1.4. данного раздела допускается рукописное оформление доклада.

2. Типовая структура сообщения.

1. Титульный лист.
2. План
3. Основная часть.
4. Список литературы.

Формат выполненной работы: написанное сообщение.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - учебный материал освоен обучающимся в полном объеме, легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Использует наглядный материал (презентация).

Оценка «хорошо» - по своим характеристикам сообщение обучающегося соответствует характеристикам отличного ответа, но обучающийся может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении.

Оценка «удовлетворительно» - обучающийся испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» - сообщение обучающимся не подготовлено либо подготовлено по одному источнику информации, либо не соответствует теме.

Контроль выполнения: защита сообщения.

Интернет - ресурсы:

https://spravochnick.ru/gostinichnoe_delo/kvalifikacionnye_trebovaniya_predyavlyaemye_k_personalu_sluzhby_priema_i_razmescheniya/?ysclid=m89uxulh58365663324

https://studwood.net/1418794/menedzhment/kvalifikatsionnye_trebovaniya_rabotnikov_sluzhby_priema_razmescheniya

https://docs.cntd.ru/document/436769006

Самостоятельная работа №5

Задание: Особенности контакта персонала отеля с клиентами и этика обслуживания.

Содержание работы: используя интернет – ресурсы, в программе Microsoft word напишите сообщение «Технология формирования тура».

Объем сообщения не должен превышать 1-2 страницы текста, оформленного в соответствии с указанными ниже требованиями.

Этапы работы над сообщением.

1. Подбор и изучение основных источников по теме, указанных в данных рекомендациях.
2. Составление списка используемой литературы.
3. Обработка и систематизация информации.
4. Написание сообщения.
5. Защита сообщения.

Требования к оформлению и защите сообщения.

1. Требования к тексту.

1.1. Сообщение выполняется на стандартной белой бумаге формата А-4 (верхнее, нижнее и правое поля – 1,5 см; левое – 2,5 см).

1.2. Текст печатается обычным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

Заголовки – полужирным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

1.3. Интервал между строками – полуторный.

1.4. Текст оформляется на одной стороне листа.

1.5. В случае невозможности выполнить пункты 1.2-1.4. данного раздела допускается рукописное оформление доклада.

2. Типовая структура сообщения.

1. Титульный лист.
2. План
3. Основная часть.
4. Список литературы.

Формат выполненной работы: написанное сообщение.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - учебный материал освоен обучающимся в полном объеме, легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Использует наглядный материал (презентация).

Оценка «хорошо» - по своим характеристикам сообщение обучающегося соответствует характеристикам отличного ответа, но обучающийся может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении.

Оценка «удовлетворительно» - обучающийся испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» - сообщение обучающимся не подготовлено либо подготовлено по одному источнику информации, либо не соответствует теме.

Контроль выполнения: защита сообщения.

Интернет - ресурсы:

https://studwood.net/1023582/turizm/osobennosti_kontakta_personala_otelya_klientami

https://kontur.ru/hotel/spravka/38173-kak_personalu_soblyudat_etiket_v_otele

http://etstso60.bget.ru/wp-content/uploads/2020/05/Гостиничный_сервис_ООП_1_Урок_11_12_13_14.pdf

3.2. Задания для текущего контроля по МДК.02.02. Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг для 2 курса.

ЗАДАНИЕ 1
Практическое занятие № 1.
Анализ источников спроса гостиниц
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Цель: научиться определять источники спроса на гостиничные услуги.

Задачи: определить источники спроса на гостиницы в данной местности, существует три их основных типа - связанные с учреждениями, отдыхом и транзитом.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Порядок выполнения работы:

Определить источники спроса на услуги конкретной гостиницы, в которой студент проходил практику.

Памятка по пройденному материалу

Для большинства людей пользование гостиницами представляет собой то, что известно под названием «производная спроса», потому что лишь немногие останавливаются или едят в гостинице ради неё самой. Основные причины пользования услугами гостиниц кроются в причинах посещения ими этой местности или проведения там времени каким-то особым образом.

При описании рынков размещения и общественного питания в гостинице видно, что клиенты гостиниц имеют разные степени свободы и выбора в отношении того будут ли они покупать гостиничные услуги или нет.

У некоторых мало или вообще нет альтернатив; для них только гостиницы предоставляют удобства и услуги, которые им требуются в конкретной местности для занятия своим делом, отпуска и других интересов.

Для многих других использование гостиниц - это вопрос выбора; для них использование гостиниц подразумевает использование свободного времени и денег по собственному усмотрению.

Это отличие помогает определить источники спроса на гостиницы в данной местности, существует три их основных типа - связанные с учреждениями, отдыхом и транзитом.

Связанные с профессиональной деятельностью источники спроса включают производственные и коммерческие предприятия, образовательные учреждения, государственные учреждения и другие организации частного и государственного сектора. Эти организации порождают спрос на гостиницы благодаря сотрудникам, приехавшим по служебным делам и их потребностям в гостиничных удобствах и услугах.

Связанные с отдыхом источники спроса включают исторические, пейзажные и другие достопримечательности данного места и вызванные этими факторами события, порождающие спрос на гостиницы со стороны туристов; местные события в общественной и культурной жизни общества, порождающие спрос со стороны клубов, обществ и других организаций, события, имеющие значения для отдельных людей и семей.

Третий источник спроса происходит от отдельных людей и групп, не имеющих существенной причины для проведения времени в конкретном населенном пункте кроме той, что они находятся в пути куда-то ещё и им нужно на время прервать поездку. Этот источник спроса тесно связан с конкретным видом транспорта и может быть описан как транзит.

Задание № 1. Представить результаты в виде аналитической записки.

Задание № 2. Проанализировать полученные результаты с разъяснениями.

Практическое занятие № 2.
Ознакомление с требованиями к специалисту по маркетингу
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Цель: научиться составлять должностную инструкцию для маркетолога конкретной гостиницы, используя шаблонный образец.

Задачи:

- составить должностную инструкцию для маркетолога в гостинице, в которой студент проходил практику.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Должностные обязанности.

Осуществляет разработку мер по производству продукции (товара) и оказанию услуг, которые находят наибольший спрос и рынок сбыта. Содействует сбалансированному развитию производства и сферы услуг, готовит предложения по выбору и изменению направлений развития товарного ассортимента, производственно-хозяйственной и предпринимательской деятельности. Участвует в разработке маркетинговой политики, определении цен, создает условия для планомерной реализации товара и расширения оказываемых услуг, удовлетворения спроса покупателей (клиентов) на товары и услуги. Изучает рынок аналогичных товаров и услуг (анализ спроса и потребления, их мотиваций и колебаний, деятельности конкурентов) и тенденций его развития. Прогнозирует объем продажи и формирует потребительский спрос на товары и услуги, выявляет наиболее эффективные рынки сбыта, а также требования к качественным характеристикам товара (способ его производства, срок службы, правила пользования, упаковку) или оказываемой услуги. Исследует факторы, влияющие на сбыт товара и имеющие значение для успешной реализации оказываемых услуг, типы спроса (устойчивый, ажиотажный, кратковременный и др.), причины его повышения и снижения, дифференциацию покупательной способности населения. Совершенствует информационное обеспечение проводимых исследований рынка. Разрабатывает программы по формированию спроса и стимулированию сбыта, рекомендации

по выбору рынка в соответствии с имеющимися ресурсами. Определяет меры, подготавливает предложения и разрабатывает рекомендации по повышению качества и улучшению потребительских свойств товаров и услуг, перспективы освоения новой продукции и рынков сбыта, с учетом социально-демографических особенностей различных групп населения, состояния и динамики их доходов, традиций и вкусов, а также необходимые для этого затраты всех видов ресурсов, включая сырье, материалы, энергию, кадры. Анализирует конкурентную среду с учетом изменений в налоговой, ценовой и таможенной политике государства, объем оборота, прибыль от продажи, конкурентоспособность, скорость реализации, факторы, влияющие на сбыт. Ведет контроль за сбытом, проводит сопоставление запланированных данных с полученными результатами по объему, выручке, времени сбыта (оказания услуг) и территории их распространения, выявляет отклонения и изменения конъюнктуры рынка. Обеспечивает рост эффективности предпринимательской деятельности, прибыли и доходов, повышение конкурентоспособности товаров и услуг. Принимает участие в подготовке, переподготовке и повышении квалификации управленческих кадров с учетом требований рыночной экономики.

Должен знать: законодательные акты, нормативные и методические материалы по маркетингу; рыночные методы хозяйствования, закономерности и особенности развития экономики; конъюнктуру внутреннего и внешнего рынка; методы проведения маркетинговых исследований; основы менеджмента; направления предпринимательской деятельности, организационно-правовой статус предприятия, учреждения, организации, перспективы его развития; опыт аналогичных отечественных и зарубежных фирм; этику делового общения; технологию производства выпускаемой продукции, выполняемых работ (услуг); методы расчета прибыли, эффективности, рентабельности и издержек производства; ценообразование и ценовую политику; организацию торгово-сбытовой деятельности, производства, труда и управления; методы изучения внутреннего и внешнего рынка, его потенциала и тенденций развития; формы учетных документов и порядок составления отчетности; технические средства сбора и обработки информации, связи и коммуникаций; компьютерные технологии и операционные системы; организацию рекламного дела; гражданское право, трудовое и хозяйственное законодательство; правила и нормы охраны труда.

Требования к квалификации. Высшее профессиональное (экономическое) образование без предъявления требований к стажу работы или высшее профессиональное образование и дополнительная подготовка по маркетингу без предъявления требований к стажу работы.

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ СПЕЦИАЛИСТА ПО МАРКЕТИНГУ

(наименование учреждения)
00.00.201_г. №00

I. Общие положения

1.1. Данная должностная инструкция устанавливает права, ответственность и должностные обязанности специалиста по маркетингу _____ (далее – «предприятие»). Название учреждения

1.2. Специалист по маркетингу относится к категории специалистов.

1.3. Лицо, назначаемое на должность специалиста по маркетингу должно иметь высшее профессиональное (экономическое) образование, без предъявления требований к стажу работы, или высшее профессиональное образование и дополнительную подготовку по маркетингу, без предъявления требований к стажу работы.

1.4. Назначение на должность специалиста по маркетингу и освобождение от неё осуществляется на основании приказа директора предприятия по представлению начальника отдела маркетинга.

1.5. Подчиняется специалист по маркетингу непосредственно начальнику отдела маркетинга.

1.6. Если специалист по маркетингу отсутствует, то временно его обязанности исполняет лицо, назначенное в установленном порядке, которое несёт ответственность за надлежащее исполнение возложенных на него должностных обязанностей.

1.7. В своей деятельности специалист по маркетингу руководствуется:

- уставом предприятия и настоящей должностной инструкцией;
- правилами трудового распорядка;
- приказами и распоряжениями директора предприятия и непосредственного руководителя;
- законодательными и нормативными актами по вопросам маркетинга;
- методическими материалами, касающимися соответствующих вопросов.

1.8. Специалист по маркетингу должен знать:

- организацию торгово-сбытовой деятельности производства, труда и управления;
- технологию производства выпускаемой продукции, выполняемых работ (услуг);
- методы проведения маркетинговых исследований;
- основы менеджмента;
- организационно-правовой статус предприятия, перспективы его развития;
- методы расчета прибыли, эффективности, рентабельности и издержек производства;
- ценообразование и ценовую политику;
- методы изучения внутреннего и внешнего рынка, его потенциала и тенденций развития;
- формы учетных документов и порядок составления отчетности;
- технические средства сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;
- рыночные методы хозяйствования, закономерности и особенности развития экономики;
- конъюнктуру внутреннего и внешнего рынка;
- компьютерные технологии и операционные системы;
- законодательные и нормативные акты, а также методические материалы по маркетингу;
- организацию рекламного дела;
- гражданское и трудовое законодательство;
- правила и нормы охраны труда;
- опыт аналогичных отечественных и зарубежных фирм;
- этику делового общения.

II. Функции

На специалиста по маркетингу возлагаются следующие функции:

2.1. Обеспечение конкурентоспособности товаров и услуг.

2.2. Содействие сбалансированному развитию производства и сферы услуг.

2.3.Участие в подготовке, переподготовке и повышении квалификации управленческих кадров с учетом требований рыночной экономики.

2.4. Участие в разработке маркетинговой и ценовой политики.

III. Должностные обязанности

Специалист по маркетингу исполняет следующие должностные обязанности:

3.1. Изучение рынка аналогичных товаров и услуг (анализ спроса и потребления, их мотиваций и колебаний, деятельности конкурентов) и тенденций его развития.

3.2. Прогноз объемов продаж и формирование потребительского спроса на товары и услуги.

3.3. Выявление наиболее эффективного рынка сбыта, а также требований к

качественным характеристикам товара (способ его производства, срок службы, правила пользования, упаковку) или оказываемой услуги.

3.4. Содействие сбалансированному развитию производства и сферы услуг.

3.5. Подготовка предложения по выбору и изменению направлений развития товарного ассортимента, производственно-хозяйственной и предпринимательской деятельности.

3.6. Осуществление разработки мер по производству продукции (товара) и оказанию услуг, которые находят наибольший спрос и рынок сбыта.

3.7. Ведение контроля за сбытом.

3.8. Проведение сопоставления запланированных данных с полученными результатами по объему, выручке, времени сбыта (оказания услуг) и территории их распространения.

3.9. Выявление отклонений и изменений конъюнктуры рынка.

3.10. Обеспечение роста эффективности предпринимательской деятельности, прибыли и доходов, повышения конкурентоспособности товаров и услуг.

3.11. Анализ конкурентной среды с учетом изменений в налоговой, ценовой и таможенной политике государства, объема оборота, прибыли от продажи, конкурентоспособности, скорости реализации, факторов, влияющие на сбыт.

3.12. Участие в разработке маркетинговой политики, определении цен, создание условия для планомерной реализации товара и расширения оказываемых услуг, удовлетворения спроса покупателей (клиентов) на товары и услуги.

3.13. Определение мер, подготовка предложений и разработка рекомендаций по повышению качества и улучшению потребительских свойств товаров и услуг, перспектив освоения новой продукции и рынков сбыта с учетом социально-демографических особенностей различных групп населения, состояния и динамики их доходов, традиций и вкусов. А также необходимых для этого затраты всех видов ресурсов, включая сырье, материалы, энергию, кадры.

3.14. Исследование факторов, влияющих на сбыт товара, и ,имеющих значение для успешной реализации оказываемых услуг, типов спроса (устойчивый, ажиотажный, кратковременный и др.), причин его повышения и снижения, дифференциацию покупательной способности населения.

3.15.Совершенствование информационного обеспечения проводимых исследований рынка.

3.15. Разработка программ по формированию спроса и стимулированию сбыта, рекомендации по выбору рынка в соответствии с имеющимися ресурсами.

3.16. Выполнение отдельных служебных поручений своего непосредственного руководителя.

3.17. Принятие участия в подготовке, переподготовке и повышении квалификации управленческих кадров с учетом требований рыночной экономики.

IV. Права

Специалист по маркетингу имеет право:

4.1. Обращаться к руководству:

- с требованиями оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей и прав;

- с предложениями по совершенствованию работы, связанной с обязанностями, предусмотренными настоящей инструкцией.

4.2. Привлекать специалистов всех структурных подразделений предприятия для решения, возложенных на него обязанностей (если это предусмотрено положениями о структурных подразделениях, если нет – с разрешения руководителя предприятия).

4.3. Знакомиться с проектами решений руководства предприятия, касающимися его деятельности.

4.4. Получать от руководителей структурных подразделений, специалистов информацию и документы, необходимые для выполнения своих должностных обязанностей.

V. Ответственность

Специалист по маркетингу несет ответственность:

5.1. В случае причинения материального ущерба, в пределах, которые определены уголовным, гражданским, трудовым законодательством РФ.

5.2. В случае совершения в процессе осуществления своей деятельности правонарушения, в пределах, которые определены уголовным, гражданским, административным законодательством РФ.

5.3. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения своих должностных обязанностей, которые предусмотрены настоящей должностной инструкцией, в пределах, определенных трудовым законодательством РФ.

Руководитель структурного подразделения: _____ _____
(подпись) (фамилия, инициалы)
00.00.201_г.
С инструкцией ознакомлен,
один экземпляр получил: _____ _____
(подпись) (фамилия, инициалы)

Задание № 1. Составить должностную инструкцию для маркетолога конкретной гостиницы, используя шаблонны образец.

Практическое занятие № 3.
Выявление особенностей окружающей среды предприятия
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Цель: научиться выявлять особенности окружающей среды конкретной гостиницы.

Задачи:

- выявить особенности окружающей среды конкретной гостиницы.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. Опишите конкретные примеры особенностей окружающей среды гостиницы-базы практики

Памятка по пройденному материалу

Маркетинговая среда фирмы представляет собой совокупность активных субъектов и сил, действующих как в пределах, так и за пределами фирмы и влияют на стратегию фирмы. Всю эту совокупность представляют 3 вида сред:

1) Микросреда;
2) Медиасреда;
3) Макросреда.

В данном задании необходимо надо выполнить описание макросреды конкретного гостиничного предприятия.

Макросреда включает в себя 6 основных факторов:

1.1 Демографическая среда.

Демография - это наука, изучающая население с точки зрения численности, возраста и плотности размещения.

Демографическая среда для маркетологов представляет особый интерес, так как рынки состоят из людей. Рассмотрим основные элементы демографической среды:

а) мировой демографический взрыв. Народ и население растет «взрывными» темпами. Демографический взрыв вызывает беспокойство во всем мире, так как может не хватить ресурсов планеты для поддержания высокого уровня жизни;

б) рост численности населения - сопровождается ростом человеческих нужд, которые бизнесу необходимо удовлетворить - это означает рост рынков;

в) падение рождаемости - это угроза для одних сфер деятельности и преимущество для других. Например, у фирм, которые выпускают детские игрушки, одежду и мебель, продукты для детского питания - перспективы под угрозой, так как рождаемость уменьшается, у молодых пар становится больше свободного времени, поэтому предприятия индустрии развлечений получают от этого выгоду;

г) старение населения России;

д) Повышение образовательного уровня - уровень образования в стране растет. Чем больше образованных людей, тем выше спрос на высококачественные товары, книги, журналы, туристические поездки.

Все это ведет к увеличению числа служащих в сфере услуг.

2. Экономическая среда.

Помимо самих людей для рынков важна еще и их покупательная способность. Общий уровень покупательной способности зависит от уровня текущих доходов, цен, сбережений и от доступности кредита. На покупательной способности сказывается экономический кризис в стране, высокий уровень безработицы, высокая стоимость кредитов. Ответной реакцией на сегодняшнюю экономическую конъюнктуру стал более осторожный подход к совершению покупок. Чтобы сэкономить деньги многие люди покупают больше дешевых, чем дорогих товаров; некоторые потребители отложили до лучших времен покупки товаров длительного пользования, другие наоборот ускорили их из-за опасения, что в следующем году цены поднимутся. Произошло перераспределение затрат с других товарных категорий на продукты питания и одежду.

Важен и характер распределения доходов. В России доходы распределяются крайне неравномерно. Лидируют потребители принадлежащие к высшему классу, на характере затрат которых никаким образом не сказываются экономические трудности. Они являются основным рынком сбыта, предметов роскоши и дорогостоящих услуг. Затем идут потребители среднего класса, которые ограничивают себя в расходах, но способны приобретать добротную одежду, ювелирные изделия, компьютеры. Рабочий класс и значительная часть служащих не могут позволить себе выйти за рамки приобретения самого необходимого из пищи, одежды и стараются всеми силами что-то сэкономить. Представители низших слоев населения, люди, живущие на пособия, пенсионеры - вынуждены считать каждую копейку.

3. Природная среда.

В 60-х годах появилось растущее беспокойство общественности по поводу разрушения окружающей среды. Законодатели стали разрабатывать различные меры по охране окружающей среды. Изменение экологической обстановки сказывается и на товарах, которые фирма производит и предлагает рынку. На это все влияет дефицит некоторых видов сырья. Особенно серьезные опасения возникают в связи с истощением невозобновимых ресурсов, таких как нефть, каменный уголь и Т.д. Очень трудно добывать золото, цинк, медь, свинец, дефицитными стали серебро, олово, уран. Даже при наличии сырья деятельность фирм может осложниться из-за больших расходов на их добычу.

4. Политическая среда.

На маркетинговых решениях сильно сказываются события в политической среде. Эта среда слагается из законов, нормативных документов государственных учреждений, требований групп общественности, которые оказывают влияние на различные организации и ограничивают свободу их действий. Сюда относится:

а) законодательство по регулированию предпринимательской деятельности. Оно необходимо для защиты потребителей от недобросовестной деловой практики: от «финансовых пирамид», от выпуска фальсифицированных товаров, лжи в рекламе и так далее.

Руководитель маркетинга должен знать не только федеральные законы, но и местные законы, под действие которых попадает его маркетинговая деятельность в том или ином регионе.

5. Научно-техническая среда.

Развитие науки и техники является главным фактором экономического роста. В современном мире разрабатывается ошеломляющее количество новых технологий, которые влияют на появление новых товаров. Общественности нужно знать, что предлагаемые новинки безопасны. Ведется государственный контроль качества пищевых продуктов, медикаментов, становятся строже требования к безопасности товаров в автомобильной промышленности, производстве одежды, электробытовых приборов, строительстве.

6. Культурная среда.

На процесс принятия покупательского решения влияет то, к какой культурной среде вы принадлежите, стойкая приверженность к основным культурным ценностям общества, вероисповедание, уровень образования.

Задание № 2. Представить результаты в виде аналитической записки.

Практическое занятие № 4.
Выявление потребностей целевой группы потребителей на гостиничные услуги
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Цель: научиться проводить работу по выявлению потребностей целевой группы потребителей на гостиничные услуги.

Задачи:

- описать потребности различных целевых аудиторий конкретного гостиничного предприятия в гостинице.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. Опишите потребности различных целевых аудиторий согласно плану.

1. Рядовые сотрудники российских компаний
2. Топ-менеджеры
3. Сотрудники иностранных компаний
4. Иностранные граждане
5. Бизнес-леди
6. Собственники бизнеса
7. Представители власти
8. Научные сотрудники
9. Люди творческих профессий

Практическое занятие № 5.
Анализ особенностей поведения потребителей услуг
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Ознакомление с технологией on-line бронирования.

Цель: научиться проводить анализ особенностей поведения потребителей услуг.

Задачи:

- провести анализ особенностей поведения потребителей услуг в гостинице

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. На основе данных, полученных в результате выполнения практического занятия № 4, провести анализ поведения потребителей услуг гостиничного предприятия.

Практическое занятие № 6.
Анализ жизнедеятельности гостиниц

(3 курс, 6 семестр)

Тема: Ознакомление с технологией on-line бронирования.

Цель: научиться проводить анализ жизнедеятельности гостиниц.

Задачи:

- провести жизнедеятельности в гостинице, в которой студент проходил практику.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. Проанализировать основные показатели жизнедеятельности гостиницы с точки зрения ее соответствия требованиям современного рынка.

Памятка по пройденному материалу

В ходе работы необходимо учитывать, что в зависимости от категории гостиничное предприятие обязано оказывать ряд дополнительных услуг. Однако в действительности современные гостиницы являются предприятиями, производящими и продающими самые разнообразные услуги. Если гостиничное предприятие продолжат получать доходы лишь за счет размещения, то гостинице может грозить кризис. Основного преимущества гостиница добивается тогда, когда она эффективно использует номерной фонд и предлагает такой набор дополнительных услуг, который учитывает как потребности проживающих клиентов, так и клиентов. Расширение спектра дополнительных услуг развивает, дополняет и корректирует перспективные направления развития гостиничного предприятия с учетом конкретной обстановки. Разработка новых услуг является необходимым условием поступательного развития любого гостиничного предприятия.

В современных условиях, когда сложился и функционирует рынок гостиничных услуг, который разбит на сегменты и внутри каждого сегмента идет жесткая конкуренция, для сохранения конкурентоспособности необходимо непрерывно развиваться. Непрерывное развитие предполагает введение новых, закрытие старых, модернизацию существующих услуг. Наиболее значимым для гостиниц сегодня является фактор расширения существующего спектра дополнительных услуг, наличие которого демонстрирует прогрессивный характер развития гостиничного предприятия. Практика показывает, что расширение спектра услуг - это процесс, сопряженный с анализом огромного количества факторов, и требующий на его реализацию определенных средств, что исключает спонтанный характер данного процесса и предполагают наличие в гостинице механизма управления непрерывного развития предприятия.

Гостиница – коммерческое предприятие, производящее и предлагающее на рынке свой «товар», продукт в виде комплекса услуг, среди которых основными являются услуга размещения и услуга питания. При рассмотрении гостиничных услуг как продукта Сорокина А.В. предлагает выделять три уровня услуг: - отдельные услуги и группы услуг; - продукт «гостиница» как комплекс услуг; - продукт «гостиница» как комплекс услуг плюс дополнительные услуги.

Индустрия гостеприимства – сложная комплексная профессиональная деятельность людей, усилия которых направлены на удовлетворение разнообразных потребностей как приезжих клиентов и гостей, так и местных жителей. Гостиница включают в себя комплекс услуг: прием и размещение, питание, прачечная, бронирование билетов, оздоровительные услуги, организация конференций и т.п. В связи с этим, можно утверждать, что системообразующей категорией в трудовой деятельности работников гостиничного бизнеса является понятие «услуга».

Гостиница – это не только номер со спальней и санузлом, это, прежде всего, услуга, весь опыт проживания в отеле. Гостиничная услуга – товар неординарный. Приходиться иметь дело фактически с недвижимостью. Гостиничный номер нельзя перемещать с места на место во время продажи. Ведь в реальности продается не сам номер, а право занять его на определенное время. В большинстве ситуаций, типичных для индустрии гостеприимства, предложение услуги требует присутствия и того, кто оказывает ее, и того, кому она оказывается.

Другой аспект гостиничной деятельности заключается в том, что не только служащие, но и клиенты должны знать обязательные условия, при которых услуга может быть оказана. Менеджеры, организующие гостиничные услуги, должны управлять не только служащими, но и клиентами. Эта специфика услуг индустрии гостеприимства выражается в неотделимости от источника и объекта услуги.

Особенность гостиничной услуги заключается в том, что ее нельзя складировать и накапливать для того, чтобы предлагать позже (например, нельзя неиспользованный сегодня одноместный номер предлагать для двух ночевок на следующую ночь). Не имея возможности хранить и накапливать результаты эксплуатационной деятельности, гостиницы в своей работе зависят от текущего спроса, что и обуславливает постоянную работу к оказанию услуг независимо от времени, то есть они должны работать непрерывно.

Практическое занятие № 7.
Анализ гостиничных пакетов
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Ознакомление с технологией on-line бронирования.

Цель: научиться проводить анализ гостиничных пакетов с точки зрения их вклада в организацию продаж гостиничных продуктов.

Задачи:

- провести анализ гостиничных пакетов в гостинице;

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. Проанализировать, какие пакеты гостиничных услуг представлены в конкретной гостинице с точки зрения их востребованности клиентами гостиницы, современности, конкурентоспособности и целесообразности.

Памятка по пройденному материалу

Пакет услуг представляет собой комплекс объединенных одной ценой разнообразных предложений. Они могут носить совершенно различный характер, не ограничиваясь обслуживанием в номерах.

Пакетирование услуг имеет двойную направленность: с одной стороны, руководители отеля получают возможность снизить цену на некоторые виды услуг, компенсировав снижение цены ростом оборота (услуга продается по более низкой цене как бы в нагрузку к основной услуге, пользующейся устойчивым спросом). (Российское законодательство о правах потребителя запрещает обусловливать продажу одной услуги обязательной покупкой какой-либо другой. В этом смысле «пакетирование» в российской транскрипции относится скорее к ценовому предложению, а не к самой возможности приобрести ту или иную услугу. В любом случае потребитель должен иметь выбор: приобрести номер по полной стоимости, но без дополнений, или заплатить более выгодную цену за дополнительное предложение.) Связывание различных видов услуг одной ценой (пакетирование) позволяет также продвигать

на рынок новые, незнакомые потребителю услуги. Вместе с тем следует следить за тем, чтобы цена пакета услуг не отличалась более, чем на 1—2% от обычной цены за номер. В противном случае гостиница испытает на себе отрицательное воздействие такой ценовой политики, теряя клиентов. В то же время рост загрузки при снижении цены продажи номера позволит компенсировать потери как за счет роста оборота основных услуг, так и путем увеличения объема продаж дополнительного предложения (питания, телефонного обслуживания и т.д.). Расширение бизнеса создает, дополнительные возможности по укреплению лояльности клиентов, означая, по сути, рост количества повторных продаж.

Продажа услуг пакетами в сочетании с активной рекламной деятельностью в печати и информационных изданиях позволит сформировать и закрепить в сознании потребителей положительный имидж гостиничного предприятия. «Пакетирование» услуг имеет, кроме того, другие возможности повышения конкурентоспособности гостиничного предложения: во-первых, продажа услуг в пакете стимулирует потенциального клиента приобрести новые и неизвестные ему услуги, от которых он, возможно, отказался бы при других условиях. Во-вторых, продажа услуг в пакете стимулирует персонал повышать качество обслуживания, поскольку клиент судит об уровне обслуживания по каждой из составляющих пакета в отдельности. В-третьих, начав предлагать клиентам связные услуги, персонал должен постоянно совершенствоваться, чтобы услуги отеля не теряли привлекательности для клиентов.

В международной практике ценность гостиничного предложения могут повысить, например, кондитерские изделия (конфеты, шоколад) в номерах для гостей, бесплатная бутылка вина, предлагаемая клиентам от администрации отеля, билеты на концерт или спортивный матч (со скидками или за полную стоимость). Часто гостиница включает в пакет предложение, расширяющее время пребывания гостей в отеле: например, клиентам представляется бесплатная ночевка при условии, что они оплатят три ночевки подряд. Наконец, привлекательность городской гостиницы может значительно повыситься, если она предложит своим клиентам бесплатную автостоянку.

Идеи, лежащие в основе комплексного предложения, могут быть совершенно различными. В этом плане многое зависит от изобретательности руководящего звена гостиницы. В гостиничной практике широко распространено явление, когда гостиница строит свой бизнес в сотрудничестве с другими заведениями развлекательного или делового характера. Например, деятельность курортных отелей зависит от работы пляжей (если гостиница не имеет собственной прибрежной зоны). Тематические парки привлекают большое количество туристов, способных стать клиентами гостиницы. При этом отели, находящиеся поблизости от таких парков, часто разрабатывают совместные маркетинговые программы с ними, участвуют в рекламе и продвижении их продукта, получая скидки на посещение парка для своих гостей. При умелом подходе подобное соседство становится взаимовыгодным для обеих сторон бизнес-процесса.

Аналогичные совместные усилия и комплексное предложение могут составить не только курортные, но и городские отели. В последнем случае партнером гостиницы будут выступать конгрессно-выставочные центры, не имеющие собственных номеров для сдачи гостям, а также рестораны, если гостиница не имеет на балансе ресторанов. Сдачи гостиницами своих ресторанов в аренду третьим организациям, широко практикующаяся в нашей стране, приводит к тому, что предприятия питания становятся неподотчетными руководству отеля и могут проводить собственную политику продаж. В таких условиях гостиница не имеет возможности обеспечить всем своим клиентам завтрак (если руководству ресторана это

невыгодно). Обычно рестораны и гостиницы находят общий язык и способствуют росту привлекательности совместного предложения. Иногда гостиницы распространяют среди своих клиентов талоны на обеды в гостиничном ресторане по привлекательным ценам. Это позволяет увеличивать загрузку предприятий питания, и также способствует росту популярности гостиницы.

Аналогично строятся отношения с местными производителями вино-водочной продукции, привлекаемыми к организации банкетов на взаимовыгодных условиях.

Создание комплексной услуги — творческий процесс, требующий фантазии и импровизации. Стандартные решения поддаются программированию и расчетам, однако там, где нужно творчество, планирование невозможно. Поэтому лучшие результаты получает команда энтузиастов, импровизирующая по вдохновению, а не по плану.

Практическое занятие № 8.
Позиционирование гостиничных услуг
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Ознакомление с технологией on-line бронирования.

Цель: научиться определять позиционирование гостиничных услуг.

Задачи:

- провести позиционирование гостиничных услуг в гостинице.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. Определите позицию выбранной гостиницы. Аргументируйте свое мнение.

Памятка по пройденному материалу

Чтобы определить, какую позицию занимает гостиница на рынке, необходимо знать ее качественные характеристики, отличающие ее от схожих продуктов конкурентов. При позиционировании учитываются только наиболее важные для потребителя характеристики продукта. Чем большей значимостью с точки зрения потребителя обладает качественная характеристика, тем более эффективным может оказаться местоположение на рынке аналогичных услуг.

Позиция отеля на рынке напрямую зависит от соотношения между ценой и качеством предоставляемых услуг. Эти параметры, как правило, оказываются решающими при выборе гостиницы.

Этапы позиционирования:

1) выявление всех преимуществ конкурентов и с учетом их определение позиции своего отеля;

2) определение количества гостиниц, способных составить достойную конкуренцию;

3) определение каналов, по которым можно будет узнавать о планах своих конкурентов;

4) продвижение своего продукта на выбранном рынке.

Чтобы достичь высоких позиций на рынке, менеджмент должен уметь правильно разделять свои продукты и услуги для различных сегментных групп, чтобы выявить характеристики, способные отличить их от конкурирующих предприятий.

Отели и гостиничные предприятия разделяются по ряду оснований. Рассмотрим эти основания подробнее.

1. По местоположению отеля. Расположение отеля может дать большое преимущество перед конкурентами. К примеру, решающим фактором при выборе гостиницы для бизнес-

клиентов будет ее расположение в той части города, где ближе всего нужные объекты.

Если гостиница расположена не очень выгодно, то ей необходимо развивать другие преимущества, способные привлечь покупателей (низкие цены на дополнительные услуги).

2. По исторической ценности здания отеля. Любителей истории привлекают отели, построенные в прошлых веках. К примеру, «Националь» и «Метрополь», находящиеся в Москве, были построены еще в царской России, более 100 лет назад. «Националь» знаменит своим номером, где в начале XX в. жил В.И. Ленин.

3. По состоянию материально-технической базы отеля. Некоторые отели, не имеющие вышеперечисленных преимуществ, стараются привлечь покупателя за счет модного дизайна номеров. Вновь построенные гостиницы, как правило, сосредоточивают все рекламные силы на безупречности материально-технической базы. Но одной безупречности мало, не менее значимыми факторами являются предметный и функциональный аспекты (площадь, обстановка, техническая оснащенность как всего отеля, так и отдельно взятого номера). Различные на первый взгляд мелочи в совокупности могут составить достаточно сильное конкурентное преимущество (площадь номера, размер и тип кровати, количество полотенец в ванной комнате, наличие биде).

4. По классу обслуживания и спектру услуг. Данный тип дифференциации наиболее популярен. Для того чтобы зарекомендовать себя с лучшей стороны, гостиница должна пытаться превзойти ожидания своих гостей в уровне обслуживания, характерном для данной «звездности».

Несомненно, что чем больше услуг предоставляет гостиница своим клиентам, тем она более конкурентоспособная.

5. По персоналу. Каждый сотрудник гостиницы должен стараться создавать благоприятную и уютную атмосферу вокруг гостя. Имидж гостиницы напрямую зависит от персонала: чем сотрудники профессиональнее, тем лучше для статуса гостиницы.

Для повышения уровня обслуживания необходимо тщательно подбирать работников, вводить различного рода поощрения, применять системы тренингов и курсов повышения квалификации.

6. По качеству питания. Всем людям необходимо питаться, а большинство любит вкусно поесть. Основная масса постояльцев питаются в отельных ресторанах и барах. Репутация отеля заметно возрастает, если она использует в приготовлении пищи качественные продукты и ингредиенты. Профессионализм и выдумка поваров гостиницы также приветствуются. Если профессионализм действительно очень высок, то это может привлечь организаторов банкетов, фуршетов, свадеб, конференций. Отели с хорошей кухней в качестве рекламы размещают не обстановку номера, а сочные и аппетитные блюда.

7. По программе поощрения постоянных гостей. Повысить свой рейтинг среди отелей можно с помощью различного рода поощрений. Поощрения, как правило, предлагаются постоянным посетителям или гостям, остановившимся на долгий срок.

Сейчас стало модным, когда гостиницы участвуют в различных бонусных программах международных авиакомпаний. Такая система выгодна как для перевозчика, так и для отеля. Так, воспользовавшись услугами авиакомпании, предлагающей бонусы, можно получить бесплатную ночь в отеле или, наоборот, поселившись в отеле, получить бесплатный перелет. Иногда такие акции оказывают большое влияние на конечный выбор покупателя. Поэтому для продвижения своего продукта на рынке менеджеры гостиницы должны постоянно придумывать различные поощрения, которые заставят покупателя остановить выбор именно на их отеле.

8. По торговой марке или имиджу. Положительный имидж играет большую роль в конкурентной борьбе. Иногда хорошего имиджа бывает достаточно, чтобы клиент сделал выбор именно в пользу этой гостиницы. Плюсом будет, если отель принадлежит к международной гостиничной сети, которую многие знают.

Отель может использовать одновременно несколько направлений дифференциации для позиционирования. Но, как правило, наибольшую выгоду можно извлечь из одного, но очень сильного элемента позиционирования.

Элемент позиционирования будет сильным в том случае, если он будет отвечать таким требованиям, как:

1) *важность* (приносит ощутимые удобства гостям отеля);

2) *неповторимость* (конкуренты не имеют данного ресурса или предлагают его намного хуже);

3) *доступность* (это особенное предложение можно показать клиенту);

4) *неподражаемость* (конкуренты не могут перенять особенность вашего отеля);

5) *доступная цена*;

6) *доход* (используя данный ресурс, гостиница получает прибыль).

Возможные ошибки, которые могут быть допущены гостиничным менеджером:

1) *недостаточное позиционирование продукта* (предоставление потребителю не всей информации о преимуществах продвигаемого продукта);

2) *перепозиционирование* (противоположное недопозиционированию).

Позиционирование также должно включать:

1) проведение изменений внутри предприятия;

2) донесение до персонала информации о наиболее важных конкурентных преимуществах отеля и способах их реализации в обслуживании;

3) использование современных информационных технологий для донесения до покупателя преимуществ своего товара.

Практическое занятие № 9.
Составление анализа каналов сбыта гостиничных услуг
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Сегментирование клиентов.

Цель: научиться анализировать каналы сбыта гостиничных услуг.

Задачи:

- провести анализ каналов сбыта гостиничных услуг в гостинице, в которой студент проходил практику.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. Проанализируйте каналы сбыта конкретной гостиницы. Разработайте предложения по их оптимизации.

Памятка по пройденному материалу

Согласно определению известного американского маркетолога Ф. Котлера, канал распределения (сбыта) — это совокупность независимых организаций, вовлеченных в процесс производства продукта или услуги, который доступен для индивидуальных потребителей или делового пользователя.

Формирование системы распределения начинается с выбора участников канала сбыта; как только каналы сбыта, определены, маркетинговые усилия концентрируются на управлении этим каналом.

Сбытовая сеть распределения услуг в сфере гостеприимства формируется на договорных отношениях.

Существенным отличием канала распределения гостиничных услуг от канала сбыта товаров является то, что канал распределения перемещает потребителя к месту предоставления услуги, тогда как непосредственно товар по каналам сбыта перемещается к потребителю.

Участники рыночного канала распределения, осуществляя сбыт гостиничных услуг, выполняют ряд функций:

1. - сбор, анализ и предоставление необходимой информации о продуктах и услугах;
2. - продвижение и распространение в рекламных и пропагандистских целях убедительной информации относительно предлагаемых услуг;
3. - нахождение предполагаемых покупателей этих услуг и установление с ними соответствующих контактов;
4. - формирование и приспособление предложения к потребностям клиентуры, включая оказание дополнительных услуг, согласование сроков пребывания и др.;
5. - ведение переговоров о цене и других элементах гостиничного предложения;
6. - квотирование, т.е. передача квот гостиничных номеров посредникам-оптовикам;
7. - организацию расчетов за проданные гостиничные услуги и покрытие затрат по обеспечению работы сбытового канала.

Организация продаж является ключевым элементом гостиничного бизнеса, и поэтому коммерческие службы гостиничных предприятий стремятся сделать свою сбытовую стратегию более активной и разнообразной. Для этих целей завязываются широкие контакты с клиентами, в том числе со «старыми» гостями, внимательно анализируются действия конкурентов, широко используются приемы прямого маркетинга. Однако без тщательно отработанных каналов сбыта гостиница обойтись не может, так как передача функций продажи посредникам дает возможность гостинице сосредоточить внимание на качестве и конкурентоспособности своих продуктов и несколько уменьшить свои затраты на производство своих услуг.

Канал распределения гостиничных услуг охватывает различные виды сбытовой деятельности гостиницы.

Прямая продажа

Этот вид продажи осуществляется гостиницей непосредственно клиентам, без привлечения посредников. В гостиничной практике он обычно называется свободным поселением. Свободное поселение — это поселение туристов напрямую, но при этом возможно предварительное бронирование размещения через отдел продаж. Большая часть таких клиентов поселяются без заблаговременной резервации мест. Скидки на размещение по свободному поселению, как правило, не предоставляются. Это так называемые клиенты «от стойки», которые оплачивают проживание по полному тарифу и, следовательно, являются ценной клиентурой для гостиницы. В крупных гостиницах среднегодовой показатель свободного поселения составляет 8 —10 %, а доля прямого бронирования — 10—15 %. В развитии данного канала продаж гостиницы заинтересованы, поскольку экономятся средства по вознаграждению посредников. Для активизации политики прямых продаж многие гостиницы имеют договорные отношения с различными клубами, члены которых имеют

дисконтные карты, дающие им определенные скидки в период пребывания в этих отелях. Скидки могут быть предоставлены не только в выходные, но и в будние дни. Здесь применяется дифференцированный подход: если в будни дисконтные карты дают скидку 10—20%, в зависимости от договоров с гостиницами и клубами, то в выходные дни и праздники скидка может быть 5 %.

Агентские продажи

Этот вид сбыта гостиничных продуктов осуществляется через посреднические звенья в сфере туризма и гостеприимства. К таким звеньям относят: турагентов и туроператоров, туристские клубы и профессиональные ассоциации, курортные бюро, агентов - индивидуалов, авиакомпании и другие транспортные организации. Взаимоотношения с ними гостиницы строят на договорной основе и балансе интересов; Наиболее важными для гостиничных предприятий агентами по продаже Номерного фонда являются туроператоры и турагенты.

Туроператоры — это туристские организации, которые продают пакеты туристских услуг, включая перевозку и размещение, юридическим и физическим лицам. Туроператор может действовать не только за комиссионное вознаграждение, но и за свой счет. Туроператоры, как правило, имеют агентскую сеть, а также ведут прямые продажи.

Система взаимоотношений и тактика продаж строятся гостиничными предприятиями, исходя из объемов продаж туроператорских фирм, т.е. годового туроборота (например, в условиях гостиничного комплекса «Жемчужина» в Сочи туроператорами являются турфирмы с годовым туроборотом в размере свыше 100 тыс. долларов США). Гостиничные предприятия, продавая туроператорам крупные блоки номеров, предоставляют им скидки, обычно 15—20%, кроме того, для крупных групп скидки могут быть и более высокими. Более высокие скидки могут предоставляться также при широкой продаже дополнительных услуг (питание, трансферы, экскурсии, услуги бизнес - центра и др.).

Взаимоотношения гостиничных предприятий и туроператорских фирм строятся на взаимовыгодной основе при соблюдении интересов сторон.

Интересы туроператоров:

- обеспечить высокий объем продаж;
- получить высокую прибыль на продажах;
- иметь надежных поставщиков;
- получить разнообразные предложения продуктов и услуг;
- иметь минимальный риск при высокой ответственности поставщиков.

В свою очередь, гостиничные предприятия разрабатывают собственную политику продаж, в которой определяют свои собственные деловые интересы и тактические приемы работы с туроператорами.

Интересы гостиничных предприятий:

- добиваться от туроператорских фирм, имеющих большие скидки, публикации каталогов, буклетов, рекламных материалов, проведение рекламных кампаний для популяризации гостиницы;
- туроператоры должны иметь свою агентскую сеть и регулярно направлять туристов в гостиницу;
- с крупными туроператорами работать только на условиях крупной предоплаты;
- при проведении переговоров и подписании договора необходимо получить от операторов и зафиксировать в договоре ожидаемые количественные и финансовые объемы продаж.

В настоящее время крупные российские туроператоры идут по пути создания крупных блоков номеров в отелях. Турфирмы заранее договариваются с гостиницами о цене и количестве выкупаемых номеров, обеспечивая тем самым возможность для своих клиентов получить хороший номер по сходной цене. Некоторые турфирмы выкупают на свое имя целые этажи в гостиницах. Выгодность такой схемы продаж очевидна, блоки номеров продаются заранее по оговоренной цене, и это снижает риск для отеля оказаться незагруженным.

Если туроператоры — это, как правило, оптовые продавцы туристских услуг, то турагенты — это туристские организации, которые продают размещение в гостинице, действуя за счет комиссионного вознаграждения, и ведут, как правило, прямые продажи.

Турагентства выступают посредниками между туроператорами, гостиницами и потребителями и играют важную роль на туристском рынке, так как через них проходит основная часть розничных продаж.

Интересы турагентов:

быстро получить комиссионные;

удовлетворить клиентов;

обеспечить запланированный объем продаж;

получить специальное предложение в виде рекламных туров;

получить высокую прибыль на продажах;

иметь разноплановое соотношение цены и качества;

получить широкий диапазон предложений гостиничных продуктов и услуг.

Гостиничные предприятия, разрабатывая политику продаж, особое внимание уделяют турагентам. Многие гостиничные предприятия справедливо считают, что данная категория партнеров является основной и к ней требуется пристальное внимание, так как из успешных турагентов вырастают туроператоры. В этой связи задача менеджеров отдела продаж заключается в поиске стабильных турагентских фирм и укреплении партнерских отношений с ними посредством широкого диапазона скидок (10—15 %). Кроме того, менеджеры отдела продаж должны глубоко изучать деловую репутацию турагентов, их финансовую устойчивость, уровень профессионализма работников, отзывы клиентов и партнеров по бизнесу, для того чтобы составить истинное представление и правильно построить взаимоотношения с ними.

Корпоративная продажа

Под корпоративной продажей гостиничных номеров понимается процесс получения заявок от корпоративных клиентов: торговых компаний, банков, промышленных и иных организаций и предприятий для размещения их сотрудников. Корпоративные клиенты — это коллективные заказчики, не осуществляющие турагентскую и туроператорскую деятельность. Корпоративные клиенты из-за поздних сроков бронирования и ограниченных сроков пребывания (обычно 3—4 дня) не могут рассчитывать на существенные скидки, обычно это 5—10%, но, если блоки номеров заказываются и выкупаются регулярно, они могут рассчитывать на более выгодный корпоративный тариф. Корпоративные клиенты являются экономически выгодными для гостиниц.

Во-первых, они обеспечивают гостиницам гарантийную загрузку деловыми людьми в запланированном отрезке времени в период деловой активности.

Во-вторых, корпоративные клиенты выкупают более дорогие номера и широкий спектр дополнительных услуг и им не выплачиваются комиссионные.

В-третьих, корпоративные клиенты представляют дополнительный интерес для гостиниц. Крупные компании и корпорации, творческие союзы ежегодно проводят

конференции и семинары для своих партнеров, на такие мероприятия съезжаются сотни и тысячи участников, для которых помимо размещения требуется разработка программ пребывания и предоставление широкого комплекса услуг. Поэтому между гостиничными предприятиями развертывается острая конкуренция за таких клиентов, и выигрывает тот, кто имеет хорошо продуманную маркетинговую сбытовую политику.

В современных условиях гостиничный бизнес невозможно представить без внедрения современных систем бронирования. Все большее количество потребителей получают информацию о путешествиях через Интернет. Многие потенциальные туристы даже готовы пренебречь преимуществами общения лицом к лицу с турагентом ради огромного разнообразия, которое им предоставляет Интернет.

Передовые информационные технологии дают возможность потребителю напрямую пользоваться базами данных и осуществлять бронирование с домашнего компьютера, используя специальные маркетинговые программы или выход в Интернет.

Подобно тому, как театр начинается с вешалки, так и гостиница начинается с бронирования номеров. Весь вопрос в том, каким образом осуществляется бронирование — производится ли оно непосредственно через отель, через посредника (турагентство, авиакомпанию или другие системы бронирования) или же при помощи электронной системы бронирования Интернета. Однако только самые крупные гостиничные цепи внедрили у себя систему централизованного бронирования. Новейшей модификацией этой системы является Интернет, наличие которого постепенно становится важным преимуществом по отношению к конкурентам.

Системы центрального бронирования, именуемые GDS (Global Distribution Sistems), системы управления гостиницами PMS (Property Manadgement Sistem) и др. получили широкое распространение в гостиницах на основе развития стандартов этих гостиничный цепей, а также запросов других крупных лидеров индустрии.

Для сохранения конкурентоспособности на рынке многим отелям пришлось менять свои технологии. К концу 90-х годов XX в. сложилась ситуация, когда подавляющее количество крупных гостиниц и курортов уже установили и начали использовать различные системы управления. Они имеют в своем штате обученных технических специалистов для поддержания и наращивания компьютерных сетей и систем. В последнее время Интернет прочно вошел в нашу жизнь и неуклонно снижается стоимость его услуг. Все это влияет на ситуацию, сложившуюся на гостиничном рынке. Компании, специализирующиеся на системах гостиничного управления, готовы к развитию в этом направлении. В современной ситуации ряд компаний объявили о том, что они способны предоставить гостиницам системы гостиничного управления, работающие на технологии ASP (Application Service Providers). Эта система использует простейший браузер (т.е. средство навигации и просмотра страниц в Интернете). Технология ASP заключается в том, что все данные о гостинице (наличие номеров, история гостей, управление тарифами, бронирование и т.д.) и собственно сама программа системы управления гостиницей находятся вне самой гостиницы — на специально выделенном для этого сервере. Такой сервер находится в оборудованном сервис - центре Интернет-провайдера. Возможно, в ближайшем будущем любые программы или приложения для обеспечения деятельности гостиниц будут доступны благодаря предоставляющим эти приложения компаниям. Все эти новые возможности обеспечат гостиницам быстроту и четкость работы с турагентствами и партнерами, централизованное управление тарифами, консолидированную отчетность. Прямая связь с источниками бронирования позволит гостиницам продавать весь свой номерной фонд, а наличие специализированных центров и

хранилищ баз данных позволит иметь минимум компьютерного оборудования, что соответственно приведет к снижению затрат на поддержку и обслуживание информационных систем.

Практическое занятие № 10.
Анализ продвижения гостиничных услуг
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Сегментирование клиентов

Цель: ознакомиться с системой продвижения гостиничных услуг.

Задачи:

- ознакомиться с системой продвижения гостиничных услуг в гостинице, в которой студент проходил практику.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. Проанализируйте продвижение гостиничных услуг в конкретном отеле.

Памятка по пройденному материалу

Услуги, произведенные в отеле, не рассматриваются как товар в полном смысле. Для того чтобы стать товаром служба сбыта должна довести его до сегмента рынка и предложить потребителю. После того, как цикл производства закончен, должна быть политика сбыта, для соединения производства, финансовые, организационные и управленческие возможности

Сбытовая политика отеля обязана в максимально возможной степени, удовлетворить потребности потребителя и в то же время учитывать давление со стороны конкурентов.

Функцию продвижение составляют отдельные виды деятельности в сфере: рекламы, public relations, спонсорства, индивидуальных продаж, другой деятельности, связанной с продвижением.

Недостаточно создать продукт, чтобы продать его. Кроме того, необходимо сказать потенциальному покупателю о существовании продукта, убедить его в целесообразности покупки, а иногда и внушить ему, что он нуждается в ней. Для этого нужны мероприятия, связанные с продвижением продукта отеля.

Стимулирование клиентов является особенно важным, это помогает создать базу постоянных клиентов и обеспечивает экономическую стабильность гостиницам. Поощрение и стимулирование является важным и необходимым на различных уровнях. Реализация мероприятий по стимулированию лояльности клиентов гостиничных услуг включает в себя личную информацию и отношения между отелем и потребителем, путем привлечения последних в деятельность отеля, чтобы сделать его психологически и эмоционально привязанным(например, гостиницы могут вести специальную клиентскую базу, участникам которой рассылается информация о важнейших событиях в отеле и пр.), а также путем обслуживания гостя в полном соответствии с его требованиями (индивидуальный подход с учетом вкусов гостя, его национальной специфики и т.п.).

Кроме того, в крупных гостиницах могут использоваться множество других приемов по увеличению лояльности клиентов к отелю:

• приветственные коктейли;

• предоставление номера более высокой категории без дополнительной оплаты;

• скидки на услуги ресторана, бара, прачечной для клиентов, останавливающихся на длительный срок.

Практическое занятие № 11.
Анализ техники продаж гостиничных услуг
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Сегментирование клиентов.

Цель: научиться анализировать и применять различные техники продаж гостиничных услуг.

Задачи:

- проанализировать техники продаж гостиничных услуг в гостинице.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. Проанализируйте технику продаж, применяемую в конкретной гостинице, разработать предложения по ее оптимизации.

Памятка по пройденному материалу:

В течение последних нескольких лет, все чаще появляется информация о формировании новых для сферы отечественного гостиничного бизнеса методов управления. Говорят о необходимости обновления не только номерного фонда гостиниц, но и переоценки в понимании стратегии продвижения гостиничного продукта, и новых методах продаж. Появляются новые способы выделения целевых рынков, привлечения клиентов и работы с ними, которые стали доступны благодаря развитию информационных технологий и глобализации информационных ресурсов. Пропорционально этим процессам, постепенно сужается очевидная пропасть между отелями, находящимися в управлении иностранным менеджментом и большинством средств размещения с российским руководством. Появляются новые квалифицированные специалисты, принимающие за основу практику западного менеджмента, его инструменты и приемы деятельности. Тем не менее, говорить о том, что управление отечественного гостиничного бизнеса вышло на новый качественный уровень пока рано.

Для понимания перспектив гостиничного предприятия мало получать статистику о загрузке и давать рекламу в журнале, который читает учредитель. Необходимо понять не только «кому» мы продаем номера и услуги, а и то «как» мы продаем и на каких ориентирах выстроен путь, по которому гость попадает в отель. На этом этапе и возникает понятие канала продаж.

Каналом продаж можно назвать некое направление действий гостиницы по отношению к потенциальному гостю, результатом которых является покупка последним услуг отеля. Говоря потребительским языком, под каналом продаж мы подразумеваем тот или иной метод, с помощью которого отель дает возможность гостю забронировать либо сразу приобрести услуги по размещению, либо комплекс дополнительных услуг, предлагаемых гостиницей. Очевидно, что чем больше каналов продаж имеет гостиница, тем шире охват рынка потенциальных клиентов, а следовательно - возможного дохода. Целесообразно заметить, что каждый канал может служить как для привлечения новых клиентов, так и для работы с постоянными, укрепления приверженности гостя бренду или отдельно взятому отелю.

Существует понятие прямых и внешних каналов продаж. К прямым можно отнести собственный центр бронирования и собственный интернет – портал. К внешним – все остальные каналы, как правило подразумевающие участие посредников. С известной долей обобщения можно выделить основные виды каналов дистрибуции, используемые гостиницами и цепями отелей:

1. Прямые продажи через собственный центр бронирования (call-center, отдел бронирования). Как правило, функции данного канала продаж несет на себе отдел бронирования гостиницы либо удаленный центр бронирования, если речь идет об отеле, имеющем удаленный офис продаж. Если это сетевой отель, то к этому же каналу можно добавить центральную систему бронирования цепи отелей (CRS). Как правило, CRS сети интегрируется с системами управления отелей (PMS), что дает возможность контролировать потоки и совершать централизованные продажи гостиниц цепи в режиме реального времени и сведя до минимума человеческий фактор.

2. GDS. Глобальные системы дистрибуции (Amadeus, Sabre, Worldspan, Galileo), объединяющие в себе тысячи отели по всему миру. Сюда же нужно отнести принадлежащие им веб – сайты (Travelocity, Expedia и др.). Это один из самых старых и устоявшихся каналов, направленный на работу с туристическими агентствами и индивидуальными клиентами. До 300 тысяч туристических компаний по всему миру используют их для бронирования отелей. Как правило, бронирования, поступающие через GDS используют для краткосрочного индивидуального проживания. Каждый отель может рассматривать каждую GDS как самостоятельный полноценный канал, либо как составляющую из общего числа продаж по всем GDS. Это достаточно развитые по своей структуре каналы продаж, которые можно рассматривать как совокупность большого количества способов подачи информации потенциальному клиенту и работы с ним.

Кроме этого, существуют компании (такие как Wizcom, Pegasus и др.), которые предоставляют услуги по включению в глобальные системы бронирования отдельно стоящих гостиниц и организуют продажу номеров через собственные веб-сайты (lastminute.com, hotelrooms.com и др.). Некоторые компании предоставляют собственные CRS для отдельно взятых гостиниц, поскольку прямое включение в глобальные сети отелю, не входящему в международную или национальную сеть – достаточно дорогое удовольствие, и многие гостиницы пользуются CRS специализированных компаний, которые не только выставляют предложения от отеля в GDS, но и сами реализовывают продажу номеров, в том числе посредством сети Интернет. Учитывая развитие этой сферы, кроме самих GDS отдельным видом каналов продаж нужно представить:

3. IDS – Internet Distribution Systems. По оценкам специалистов, в ближайшее время треть всех бронирований номеров в гостиницах будет сделана через интернет. В настоящее время существует достаточное количество компаний, осуществляющих продажу номеров через интернет. В Европе и США в последнее время становятся все более популярны, так называемые интернет – аукционы, работающие по принципу запросов. Гостиницы объявляют цену, меньше которой не готовы продавать свои номера и услуги, потенциальный клиенты осуществляет поиск отеля по цене, которую он готов заплатить. При такой схеме гостиницы участвуют в открытой конкурентной борьбе, а клиент может вести поиск подходящих ему условий.

Для унификации и удобства развития систем, упрощения их взаимодействия разрабатываются стандарты интеграции между информационными системами (PMS, CRS и т.д.) с системами глобального бронирования. Наиболее известна в этом направлении деятельность ассоциации OTA (Open Travel Alliance). Благодаря разработанным ассоциацией стандартам, системы автоматизации отеля интегрируются в глобальные системы бронирования (не только GDS) и могут продвигать свой продукт более современными и эффективными методами.

4. Собственный портал бронирования. Сайт гостиницы в современных условиях может иметь не только информационную составляющую, но и являться выделенным прямым каналом продаж. Некоторые системы управления отелем позволяют интегрировать софт управления гостиницей с веб сайтом и проводить бронирование напрямую в базу данных. Клиент, осуществляя запрос на веб страницы отеля получает актуальную информацию в режиме он-лайн прямо из базы данных отеля. Описываемый канал продаж, получает все большее распространение в сфере гостиничного бизнеса и, при грамотном управлении, дает ощутимый эффект. Учитывая то, что затраты на бронь через систему бронирования при данной схеме практически равны нулю, работа с данным каналом приобретает все большую популярность. Необходимо отметить, что развивая собственный сайт (регистрация в поисковых системах, постоянное обновление) гостиницы приобретают возможность работать на большинство целевых рынков, размещать рекламу и получать реальные гарантированные брони. Немаловажно упомянуть о том, что необходимо построить четко структурированный и информативный сайт, в соответствии с общепринятыми правилами Web – продаж. Оптимизация интернет сайта должна учитывать время, за которое клиент может получить требуемую информацию, полнота описания и актуальность предложений. Не исключено, что просматривая в дальнейшем статистику посещений и бронирований через веб портал разница между этими показателями будет велика. Однако это мнение, что сайт не отвечает целям – ошибочно. Серьезный, продуманный сайт увеличивает поток клиентов, обращающихся напрямую в ваш отдел бронирования, поскольку для многих удобна формула работы т.н. «look online, book offline».

5. Классические туристические агентства, сайты и CRS туристических агентств. Считается, сегмент рынка, к которому относятся туристические агентства и операторы заведомо является инструментом, гарантирующим загрузку отеля, и достаточно интенсивно используется гостиницами. Однако, следует рассматривать его в первую очередь как способ привлечения новых клиентов, а не как основную статью доходности. Ведь каждое дополнительное звено в цепи «гостиница – посредник – клиент» снижает конечный доход отеля. На данном этапе возникает понятие экономической эффективности канала продаж.

Традиционно, управление каналами продаж подразумевает способ оптимизировать продажу по всем статьям дохода гостиницы – гостевые номера, территория проведения бизнес-встреч, дополнительные услуги. Отелю необходимо продать себя через более продуктивные каналы в нужное время, по максимально выгодному тарифу, найти максимально выгодное соотношение, привлечь наиболее интересных для предприятия клиентов.

В первую очередь необходимо понять сколько гостиница затрачивает на привлечение того или иного клиента. Для оптимизации соотношения «затраты на бронь» / «доход от брони», необходимо верно оценить преимущества и эффективность того или иного канала продаж, распределить квоты и тарифы в соответствии с прогнозируемой отдачей канала. Используя квоты необходимо помнить, что, выделяя квоту под тот или иной канал продаж отель ограничивает себя в возможности использования всего номерного фонда. Руководство гостиницы должно быть уверено, что при высоком спросе загрузка и доход будет зависеть только от правильных действий самого отеля. Как правило, гостиница с устоявшимся, хорошо организованным менеджментом использует системы автоматизации управления каналами, которые позволяют организовывать продажу по каналу, используя различные схемы. Можно рассмотреть основные из правил продаж, с помощью которых гостиница получает максимальную отдачу от каждого из каналов:

a) Open – гостиница открывает номера и/или тарифы для продаж по рассматриваемому каналу;

b) Closed – закрытие для продаж по рассматриваемому каналу

c) Продажа free Sell – свободная продажа номеров с возможностью бронировать неограниченное количество номеров в гостинице на любые даты

d) Продажа at maximum – позволяет забронировать доступное на данные момент количество номеров в отеле без овербукинга.

При помощи вышеуказанных схем, отель способен организовать стимулирование спроса либо ограничение продаж по любому из каналов. Очевидно, что необходимо четко определить правила продажи номеров по тому или иному каналу. Рассмотрим ситуацию, когда необходимо стимулировать спрос на двухместные номера на период в одну неделю (в качестве примера причины можем привести неожиданную отмену групповой брони). Отель готов сделать скидку 10% для прямых каналов продаж (через call – center и веб – сайт гостиницы). Это обусловлено тем, что дополнительные скидки по остальным каналам для гостиницы в условной ситуации менее выгодны. Определяем правила продаж для двухместных номеров по схеме open - free sell, присваиваем каналу продаж через веб тариф rack-10% и ограничиваем сроки продаж одной неделей. Более того, чтобы обеспечить отель стабильной загрузкой, гостиница может не принимать брони, проживание по которым составляет менее пяти или более дней. Скидочной тариф будет действовать только при условии длительного бронирования. Таким образом мы увеличиваем продажи только того типа номеров, который нам нужен и только на тот период, когда это необходимо. Собственно говоря, сама задача управления каналами достаточно классична – продать тогда когда нужно, по нужной цене и в нужном месте. Нужно заметить, что для понимания КАК управлять каналами, необходимо для начала понять, какие из каналов наиболее интересны и выгодны нам.

Для идентификации каналов и работы с ними нужно собрать максимально детализированную информацию по гостям. При этом анализе значимость имеет все: из какого источника гость узнал о гостинице; как бронировал; если он увидел рекламу в журнале, то в каком; если через интернет, то с какого сайта он попал на страницу вашего отеля или турфирмы. Вплоть до того, какие ключевые слова он набирал в строке поисковой системы. Разумеется, также важно определить, к какому сегменту рынка принадлежит гость. После этого гостиница получает возможность эффективно направлять рекламу, ориентируясь на тот или иной сегмент рынка и канал, по которому идет работа с ним. Большинство современных профессиональных систем управления гостиницей дает возможность хранить полную детализацию по гостю – начиная от того, как гость бронировал номер, до того, какой авиакомпанией он пользуется, когда направляется в ваш город. Исходя из этого, можно понять, на какой из каналов следует затрачивать средства, либо напротив – уменьшить или закрыть по нему продажи.

С развитием информационных технологий стало возможно оперативно получать и сопоставлять затраты на бронь с прибылью, которая она принесла предприятию. Исходя их полученных данных, анализируя их можно регулировать цены и скидки, которые возможны при продаже через тот или иной канал. К примеру, бронь через GDS обходится гостинице в среднем в 12 – 14 долларов. Иногда комиссия может быть выражена в процентном отношении от дохода по гостю, либо комбинацию фиксированной суммы и процентного вознаграждения (по подобной схеме работает Vantis). Соответственно при цене за одноместный номер в 40 долларов и средней продолжительности проживания по броням данного канала продаж

условно 3 дня, около 10% отель платит в качестве комиссии только за получение такой брони. И напротив – бронь через собственный портал онлайн бронирования не стоит практически ничего. Очевидно, что при одной и той же цене номера выгоднее дать скидку 5% для продажи по каналу интернет и получить большую прибыль.

В целом, можно сказать, что ценообразование для каждого канала обуславливается сегментам рынка, которые в большинстве своем используют именно этот канал, цена должны быть установлена сообразно занимаемой нише и на основе маркетингового анализа, учитывая ее конкурентоспособность на фоне подобных предложений. Задача управления каналами продаж – получить как можно больший рынок потенциальных клиентов и сделать так, чтобы гость, который попал в гостиницу через внешний канал, в следующий раз был прямым клиентом отеля. Гость, который приехал в отель через GDS или туристическую компанию, как правило, ассоциирует свои впечатления от гостиницы с первоисточником. Поэтому, даже если отель произвел на него хорошее впечатление, в следующий раз он воспользуется тем же каналом бронирования, что и в прошлый, т.е. останется клиентом не гостиницы, а GDS или туристической компании. Основа работы с клиентом – обнаружить в нем заинтересованность его в прямых отношениях с отелем.

Работа с каналами продаж – один из наиболее информативных, обеспечивающих обратную связь с клиентом инструмент гостиничного менеджмента. Грамотное, хорошо анализируемое управление каналами позволяет предпринимать адекватные действия по стратегическому планированию бизнеса, чутко реагировать на изменения рынка, что в конечном итоге закономерно приводит к оптимизации работы и получению максимального дохода. Чем больше каналов охватывает отель, чем больше вероятных клиентов он может привлечь, тем ощутимее становится возможность выбирать из этого потока наиболее интересных и приносящих максимум прибыли клиентов. И при хорошей реализации управления каналами продаж, наступает момент, когда уже не клиент выбирает отель, а отель выбирает для себя максимально выгодных ему покупателей его услуг.

Практическое занятие № 12.
Знакомство с товарными знаками
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Сегментирование клиентов.

Цель: познакомиться с товарными знаками, используемыми различными гостиницами.

Задачи:

- описать использование товарного знака в гостинице.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. Опишите товарный знак конкретной гостиницы, оцените его с точки зрения узнаваемости и уместности для данного предприятия гостеприимства.

Памятка по пройденному материалу

Товарный знак - к товарным знакам и знакам обслуживания относятся зарегистрированные в установленном порядке обозначения, способные отличать соответственно товары и услуги одних юридических или физических лиц от однородных товаров и услуг других юридических или физических лиц.

Можно выделить несколько основных задач, для решения которых предназначен товарный знак.

Товарный знак является средством индивидуализации предприятия, а также производимых им товаров или оказываемых услуг. Выразительный, простой и легко

запоминающий товарный знак призван ассоциироваться у потребителя с конкретной фирмой, качеством предлагаемых ею товаров или оказываемых услуг. Являясь одним из главных элементов имиджа фирмы, товарный знак помогает потребителю в выборе товаров и услуг.

Хорошо узнаваемый товарный знак без подробного изучения товара позволяет определить его происхождение и судить о качестве. Покупатель готов заплатить более высокую цену за товар, выпускаемый под известным и зарекомендовавшим себя товарным знаком, чем приобрести сравнительно дешевый и, возможно, некачественный товар неизвестного производителя. Таким образом, к товарному знаку потребитель обращается в первую очередь как к гарантии качества.

И, наконец, товарный знак незаменим, как средство рекламы. Отражая информацию о качестве товара и его производителе, товарный знак может размещаться на товаре, на упаковке и в рекламе и позволяет потребителю сразу отличать его от аналогичных товаров других производителей.

Помимо этого, товарный знак представляет собой собственность фирмы, так как он имеет свою стоимость в денежном выражении (подчас очень высокую), он может входить в нематериальные активы предприятия, может быть продан или предоставлен в пользование.

Эти понятия часто используют, однако в законодательстве РФ термины торговая марка, товарная марка, фирменный знак или торговый знак отсутствуют.

Обозначения, которые предназначены для индивидуализации товаров и услуг юридических лиц или индивидуальных предпринимателей и позволяют отличать товары и услуги одних производителей от других, определяются статьей 1477 четвертой части Гражданского кодекса Российской Федерации термином товарный знак (для товаров) или знак обслуживания (для услуг).

ТЕРМИНОЛОГИЯ: ТОВАРНЫЙ ЗНАК, ТОРГОВАЯ МАРКА, ЛОГОТИП, СЛОГАН.

Ниже приведены некоторые определения элементов фирменного стиля:

ТОВАРНЫЙ ЗНАК

Товарный знак – это обозначение, которое предназначено для индивидуализации товаров и позволяют отличать товары одних производителей от других, и подлежит специальной регистрации.

ТОРГОВАЯ МАРКА

Trademark (торговая марка, торговый знак, товарная марка) – то же, что и товарный знак, т.е. обозначение, способное отличать товары одних юридических или физических лиц от однородных товаров других юридических или физических лиц.

ЛОГОТИП

Логотип - [нем. Logotype, англ. logotype < греч. logos слово + typos отпечаток] - Специально разработанная, стилизованная сокращенная форма названия фирмы, часто в оригинальном начертании.

ФИРМЕННЫЙ ЗНАК

Фирменный знак - это уникальный графический элемент, который обычно располагается рядом с названием компании, но может использоваться и отдельно.

ЗНАК ОБСЛУЖИВАНИЯ (SERVICE MARK)

Знак обслуживания - это тот же товарный знак, только он используется для индивидуализации услуг, а не товаров. Термин знак обслуживания эквивалентен понятию товарный знак, разница состоит лишь в том, что под знаком обслуживания компании оказывают услуги, а не маркируют им товары.

СЛОГАН

СЛОГАН [англ. slogan < to slog сильно ударять] - Рекламная формула в виде афористичной, легко запоминающейся короткой фразы.

БРЕНД (BRAND)

Брэндом обычно называют уже относительно хорошо известную потребителями потому "раскрученную" торговую марку, уже завоевавшую определенную долю рынка.

Когда говорят о разработке нового продукта или услуги, чаще используют определение торговая марка, а когда новый продукт получает признание потребителей и приобретает определенную известность, узнаваемость и долю рынка, тесня своих конкурентов, он становится брендом.

ПРЕДУПРЕДИТЕЛЬНАЯ МАРКИРОВКА ® И TM

Предупредительная маркировка представляет собой специальное обозначение, свидетельствующее о том, что товарный знак зарегистрирован.

В качестве знаков предупредительной маркировки в мировой практике получили распространение буквенные сочетания "TM" (сокращение от trademark), "SM" (сокращение от service mark), а также слова "Trademark", "Registered Trademark", "зарегистрированный знак", "Marque deposee", "Marca registrada".

Нанесение такого обозначения является правом, а не обязанностью владельца знака, что подкрепляется статьей 5D Парижской Конвенции.

В Российской Федерации правообладатель может проставлять рядом с товарным знаком предупредительную маркировку (знак охраны) в виде латинской буквы "R" или латинской буквы "R" в окружности ® либо словесного обозначения "товарный знак" или "зарегистрированный товарный знак, указывающую на то, что применяемое обозначение является товарным знаком, зарегистрированным в Российской Федерации.

Маркировка "TM" согласно законодательству РФ не имеет правовой защиты, такая маркировка выполняет лишь информативную функцию.

Практическое занятие № 13.
Анализ рекламной деятельности в гостинице
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами

Цель: научиться определять виды рекламы, используемые в гостиницах.

Задачи:

- проанализировать рекламную деятельность в гостинице.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. Проанализируйте рекламную деятельность конкретной гостиницы

Памятка по пройденному материалу

Начиная разрабатывать рекламную компанию для гостиницы, стоит обратить внимание на особенности, которые вызваны спецификой отельного бизнеса. В данной статье предлагаем Вам ознакомиться с некоторыми из них.

1. *Неличный характер*. Между представителем фирмы и потенциальным клиентом существует посредник, в качестве которого, обычно, выступают средства массовой информации, проспекты, каталоги, афиши и т. д..

1. *Комплексность*. Мнение постояльца о гостинице формирует большое число факторов. Это не только комфортность номера и качество кухни, но и поведение персонала, а также множество различных мелочей.

2. *Броскость и убедительность*. Специфика туристских услуг такова, что для привлечения внимания клиентов необходимо использовать наглядные средств, дающие наиболее полное представление о гостиничном объекте.

3. *Неосязаемость или нематериальный характер*. Оценить гостиничную услугу можно, только ее получив. До этого, Вы не можете сделать пробную покупку услуг, поэтому приходится верить продавцу на слово. Отель же может лишь описать преимущества, предоставляемых им услуг.

4. *Удаленность клиентов*. Чаще всего, потребители услуг гостиницы не являются местными жителями.

Перечисленные особенности обуславливают некоторые ограничения в области рекламы. Одним из самых важных требований к рекламе является ее правдивость.

Однако это требование выполняется далеко не всеми отелями. Некоторые компании обещают туристам то, чего они выполнить не могут. Иногда это делается неосознанно, в процессе гонки по привлечению в гостиницу большего числа постояльцев. Неспособность фирмы реализовать данные ею обещания отрицательно сказывается на престиже отеля и отзывах о нем.

Гостиничная реклама подразделяется на несколько видов:

1. Внутренняя реклама;
2. Наружная реклама;
3. Вешняя реклама;

Внутренняя реклама – реклама, которая осуществляется непосредственно на территории гостиницы, когда туристы уже в нее прибыли. Направлена она может быть и на потребителей услуг, и на деловых партнеров руководства отеля. К данному типу рекламы относят:

1. Визитки.
2. Буклеты с информацией об отеле и предоставляемых ним услугах, координаты.
3. Дисконтные карты и карты постоянного посетителя.
4. Различные виды сувенирной продукции с символикой отеля.
5. Гигиеническая продукция с символикой отеля.
6. Комплименты от гостиницы (шоколад с символикой отеля, конфеты, и прочее).
7. Информационные листовки, папки в номерах и на ресепшене.

Цель **наружной рекламы** – обеспечить более легкое нахождение отеля, а так же привлечь максимальное количество потенциальных покупателей. К ней относят:

1. Вывески.
2. Реклама на транспортных средствах.
3. Дорожные указатели.

Внешняя реклама – реклама, информирующая всех потенциальных потребителей о существовании места размещения и предоставляемых ним услугах вне зависимости от страны и города его расположения. Основная задача данного типа рекламы - пробудить интереса к вашей услуге и побудить туристов воспользоваться ею.

К внешней рекламе относят:

1. Сайт отеля.
2. Рекламу в средствах массовой информации (радио, телевидение, специализированные журналы, газеты).
3. Баннеры и странички на туристических порталах и на сайтах партнеров.

4. Буклеты и листовки, распространяющиеся на общественных собраниях (выставках, встречах, конференциях, презентациях и т.д.).

5. Фирменную продукцию.

6. Дисконтные карты и карты постоянного гостя.

Практическое занятие № 14.
Анализ методов оценки рекламы
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами

Цель: научиться оценивать рекламу гостиницы с точки зрения ее воздействия на уровень продаж гостиничного продукта.

Задачи:

- оценить рекламу в гостинице, в которой студент проходил практику.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. Перечислить методы оценки рекламы. Расскажите, какие методы оценки рекламы используются в гостинице. Предложить меры по оптимизации процесса оценки рекламы в гостинице.

Памятка по пройденному материалу:

Можно выделить несколько основных причин низкой эффективности рекламы:

1. Отсутствие конкретных целей и задач рекламной кампании.
2. Несопоставимость целей и задач рекламной кампании с целями маркетинговой деятельности, а также корпоративной стратегии.
3. Отсутствие информации о целевом потребителе и источниках получения им информации (каналы доступа к потребителю).
4. Отсутствие обратной связи с потребителем.
5. Ошибки сегментации.
6. Низкая квалификация сотрудников, отвечающих за рекламу, а также сотрудников рекламных агентств.
7. Отсутствие систематизации и последовательности при проведении рекламных акций.

Существует подразделение на *экономическую* и *коммуникативную* эффективность рекламы.

Экономическая

эффективность рекламной кампании определяется соотношением между результатом, полученным от рекламы, и вложенными средствами на ее реализацию за определенный промежуток времени. Правда именно при таком расчете эффективности рекламы и встает вопрос: «Где “выстрелила” реклама, а где влияние других факторов?». Здесь можно посоветовать провести анализ влияния вышеозначенных факторов на изменение товарооборота. Например, изучение тенденций объема продаж на основании сезонного фактора за несколько периодов (месяцев, лет); изучение потребительского настроения в связи с инфляционными ожиданиями; выявление ценовой эластичности на ваш товар при использовании методов стимулирования сбыта и т.д.

Другим способом определения экономической эффективности (правда менее реалистичным для предприятий, работающих только на одном рынке) может служить метод, когда берутся несколько сопоставимых рынков и, при прочих равных, на них оказывается различное рекламное воздействие. Потом сравниваются финансовые результаты, разницу в которых сравнивают с разницей в рекламных бюджетах и делают вывод о вкладе рекламы в товарооборот фирмы.

Так же существует способ оценки вклада рекламы на основе сравнения собственных расходов с расходами конкурентов и соответственных объемов продаж:

К эфф. расходов на рекламу = $\frac{Q1}{V1} \times \frac{Q2}{V2}$

где Q_1 и Q_2 — объемы продаж 1 и 2 фирмы соответственно за период времени; V_1 и V_2 — объем затрат на рекламу этих фирм за тот же период.

Понятно, что сравниваются финансовые показатели и расходы на рекламу и по вышеприведенной схеме смотрят на вклад рекламы в динамику товарооборота.

Информационная (коммуникативная) эффективность рекламы показывает, насколько эффективно конкретное рекламное сообщение передает целевой аудитории необходимые сведения и/или формирует желательную точку зрения. Большинство отечественных руководителей игнорируют коммуникативный эффект от рекламы, ссылаясь на то, что «Какая мне разница сколько человек обо мне слышали, главное сколько человек купили у меня товар». Такого руководителя можно понять — эфемерный (по его мнению) уровень известности не заменит прибыль от продаж. Но, с другой стороны, человек, сегодня и не помышлявший о приобретении вашей сеточки для волос, завтра может задаться вопросом: «А как я до сих пор жил без этой сеточки?» и здесь он должен вспомнить именно вас, а не вашего конкурента. А то, что объем продаж после проведения рекламной кампании не вырос до достаточного с точки зрения руководителя уровня, то это в основном результат неправильной сегментации, ошибок в выборе СМИ и/или (что происходит чаще всего) завышенных ожиданий.

Оценка коммуникативного эффекта начинается на стадии разработки рекламы. Существует масса методов оценки рекламы до ее масштабного воплощения: это и ассоциативные тесты, и тесты на наглядность и т.д. Самое главное, чтобы реклама дошла и отложилась в сознании целевого потребителя. Существует метод измерения запоминаемости рекламы (М. Пикулевой), который базируется на трех составляющих: «*спонтанное воспоминание*» — реклама вспоминается при упоминании категории товара (например, категория «стиральные порошки», товар — «Тайд»); «*воспоминание при предъявлении товара*» — реклама вспоминается после произнесения названия конкретного товара или его демонстрации; «*воспоминания после пересказа рекламы*». Сумма этих трех показателей составляет долю целевой аудитории, которая вспомнила рекламное сообщение. Причем смотрят, как показатели соотносятся между собой.

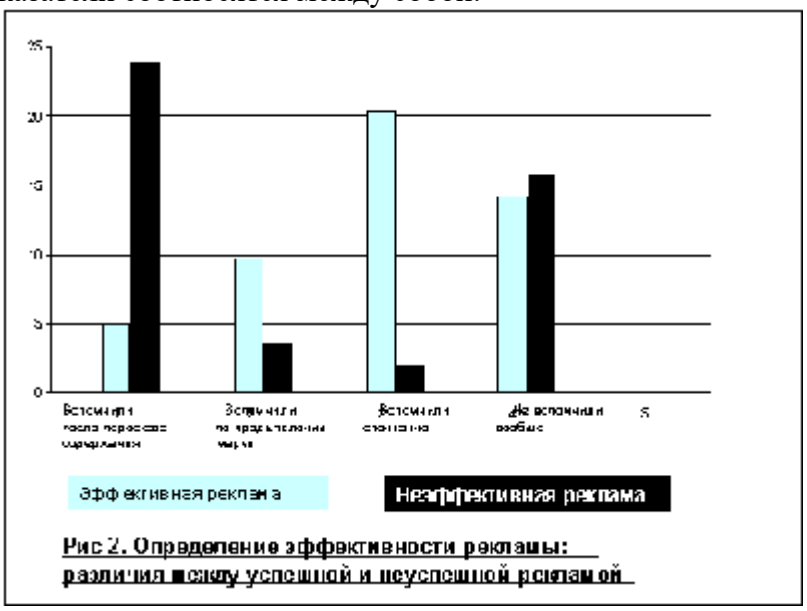


Рис 2. Определение эффективности рекламы: различия между успешной и неуспешной рекламой

Другие разработчики пошли дальше и предложили коэффициент, показывающий относительный рейтинг рекламы:

$$К_{отн.эф.} = \frac{3x_{1i}k_{1i} + 2x_{2i}k_{2i} + x_{3i}k_{3i}}{\sum(3x_{1i}k_{1i} + 2x_{2i}k_{2i} + x_{3i}k_{3i})}$$

где X_{1i} — количество потребителей, вспомнивших о рекламе спонтанно, %; X_{2i} — количество потребителей, вспомнивших о рекламе после предъявлении рекламируемой марки, %; X_{3i} — количество потребителей, вспомнивших рекламу после пересказа ее содержания, %. K_{1i}, K_{2i}, K_{3i}, — используются в случае, когда потребитель называет несколько конкурентных марок одновременно и необходимо определить их вес с точки зрения потребительских предпочтений.

Данный коэффициент позволяет довольно точно определить эффект от рекламной кампании и его можно использовать как для оценки рекламы собственной фирмы, так и для оценки рекламы конкурентов.

Хотелось бы остановить внимание на том факте, что на эффективность рекламы сильное воздействие оказывает вид канала доступа до целевой аудитории (телевидение, радио, газеты и пр.). Например, для товаров повседневного спроса целесообразно использовать телерекламу, а для продвижения банковских услуг лучше всего размещать информацию в журналах. Поэтому правильный выбор канала распространения информации является одним из этапов разработки эффективной рекламной кампании. Более того, необходимо определить и источник, в котором непосредственно будет размещена реклама (например, канал — телевидение, источник — канал «ОРТ», программа «В мире животных»). Ниже предлагается методика оценки таких каналов и источников размещения информации как телевидение, радио, печатные издания. Выбор на данные каналы распространения информации пал не случайно, т.к. именно их чаще всего использует для доведения информации о деятельности фирмы.

Методы оценки эффективности теле— и радиорекламы. Здесь необходимо отметить, что методы расчета эффективности затрат на рекламу одни и те же как для теле-, так и для радиорекламы, т.е. и в том и в другом случае используются одни показатели. Поэтому ниже будет идти речь телерекламе, подразумевая и радиорекламу.

Основной характеристикой носителя рекламы в данной группе является «*рейтинг*» (**Rating**) — количество зрителей (слушателей), составляющих целевую аудиторию вашего рекламного сообщения, смотрящих данный канал в конкретное время, отнесенных к числу потенциальных зрителей. Показатель характеризует *потенциальную* аудиторию передачи.

«*Общая численность потенциальных зрителей*» — люди, имеющие возможность смотреть телевизор.

$$Rating = \frac{\text{Число телезрител ей., сост. целевую аудиторию, смотрящих данную передачу}}{\text{Общая численност ь потенциаль ных зрителей}}$$

Информация о рейтингах может быть получена при помощи полевых маркетинговых исследований, а так же приобретена у специализированных организаций. Здесь надо понимать, что этот показатель определяется по уже прошедшим передачам и при прогнозировании долгосрочных рекламных акций необходимо учитывать ряд показателей, влияющих на возможную эффективность (например, сезонные колебания). Поэтому при медиа-планировании желательно рассматривать рейтинги в динамике.

Другой показатель, используемый в практике медиа-планирования — «*доля аудитории передачи*» (**Share**). Этот показатель характеризует долю аудитории, смотрящей конкретную передачу в конкретный момент времени в общей численности всех зрителей, смотрящих телевизор в этот же момент, т.е. степень предпочтения зрителями той или иной программы.

$$\text{Доля аудитории передачи} = \frac{\textit{Число зрителей, смотрящих данную передачу}}{\textit{Общая численность зрителей, смотрящих телевизор в данный момент}} * 100\ \%$$

Третьим показателем, используемым при медиа-планировании, является показатель «*доли телезрителей в данный момент*» (**HUT** — Home Using Television). Он рассчитывается как соотношение общей численности всех зрителей, смотрящих телевизор в данный момент, к общей численности потенциальных зрителей:

HUT *=Общая численность всех зрителей, смотрящих телевизор в данный момент / Общая численность потенциальных зрителей * 100%*

Исходя из всего вышесказанного, можно выявить определенную зависимость между этими тремя показателями, выраженную в виде формулы.

Рейтинг = Доля аудитории передачи * Доля телезрителей в данный момент

Необходимо понимать, что рейтинг и другие показатели — относительные величины, и показатели отдельных каналов (программ) могут

суммироваться только при условии их определения на одной базе (одна панель, один уличный опрос и т.п.).

Сумма рейтингов

всех размещений рекламы (**GRP** — Gross Rating Point) является важной величиной при проведении медиа-планирования.

Сумма рейтингов = рейтинг 1 + рейтинг 2 + …. рейтинг n

Эта величина может выражаться как в абсолютных, так и в относительных единицах. Понятно, что величина суммы рейтингов может превышать 100 %. Надо отметить, что на основе данного показателя невозможно определить суммарную аудиторию рекламной кампании (т.е. зрителей, которые видели рекламу хотя бы однажды), т.к. этот показатель характеризует величину аудитории каждой отдельной трансляции.

Поэтому представляется целесообразным ввод нового показателя — «**Количество контактов**» (**OTS** — Opportunity To See), характеризующего количество раз, которое данное рекламное сообщение потенциально могли увидеть потенциальные зрители, безотносительно целевой аудитории.

Кол-во контактов = Сумма рейтингов * Общая численность потенциальных зрителей

Сумма рейтингов и количество контактов являются характеристикой мощности рекламной кампании, т.е. чем выше эти показатели, тем больше шансов, что вашу рекламу увидят хотя бы один раз и тем больше людей увидят рекламу более одного раза.

При использовании суммы рейтингов, полученных из разных источников, существует методика их совмещения:

1. Для каждого источника определяется собственный показатель **количества контактов.**
2. Все частные показатели количества контактов суммируются (определяется суммарное количество потенциальных контактов).
3. Суммируя все источники, определяется суммарную потенциальную аудиторию кампании — подводят общую базу.
4. Общую (среднюю) сумму рейтингов рассчитывают как отношение суммы количества контактов (п. 2) к суммарной потенциальной аудитории (п. 3).

ПРИМЕР: *Рекламная кампания проходит в городах Самара, Тольятти и Сызрань. Она состоит из пяти выходов (один раз в день) на канале «Х» в вечернее время (с 19.00 до 20.00). В качестве целевой аудитории выбрано население в возрасте 25—55 лет.*

Город	Численность потенциальной аудитории	Рейтинг, %	Сумма рейтингов (п. 3 * кол-во выходов)	Количество контактов (п. 4 * п. 2)
1	2	3	4	5
Самара	580 000	18	90	52 200 000
Тольятти	300 000	14	70	21 000 000
Сызрань	50 000	25	125	6 250 000

Суммарное количество контактов

= 52200000 + 21000000 + 6250000 = 79450000

Суммарная потенциальная аудитория

= 580000 + 300000 + 50000 = 930000

Общая сумма рейтингов

= 79450000/930000 = 85, 4

В результате воздействия рекламы на целевую аудиторию возникают т.н. «экспонированные аудитории», т.е. группы людей, до которых дошло рекламное сообщение. При использовании различных источников размещения информации даже в рамках одного канала существует перекрытие экспонированных аудиторий. Ясно, что среди этих аудиторий существуют люди, видевшие рекламу один раз, два раза, n раз. Так же этих людей можно объединить по признаку: видевшие рекламу не менее одного раза, не менее двух раз, не менее n раз. Величина, характеризующая аудиторию, видевшую рекламу в ходе кампании, называется «**охват аудитории**» (**Reach**). Охват характеризуется двумя показателями: аудитория, видевшая рекламу n раз — Охват (n) и аудитория, видевшая рекламу не менее n раз — Охват (n+).

$$\text{Охват (n)} = \frac{\text{Общая численность зрителей, видевших рекламу n раз}}{\text{Общая численность потенциальных зрителей}} 100\%$$

$$\text{Охват (n+)} = \frac{\text{Общая численность зрителей, видевших рекламу не менее n раз}}{\text{Общая численность потенциальных зрителей}} 100\%$$

Наибольшее распространение получил показатель «Охват (n+)», показывающий какой процент потенциальной аудитории видел рекламу не менее n раз после окончания рекламной кампании. Особенно важным представляется показатель Охват (1+) — сколько % от потенциальной аудитории видели рекламу не менее одного раза. В случае одноразовой трансляции рекламы показатели Рейтинг, Охват (1) и Охват (1+) совпадают. Величина Охвата (1+) лежит в следующих границах:

Рейтинг <= Охват (1+) <= Сумма Рейтингов, если Сумма Рейтингов <= 100%;

Рейтинг <= Охват (1+) <= 100 %, если Сумма Рейтингов >= 100%;

ПРИМЕР: *Рекламная кампания состоит из трех выходов (один раз в день) на канале «Х» в вечернее время. В результате проведенного исследования были опрошены 10 человек.*

Респондент	***Выходы рекламы***			**Итого**	***Охват аудитории***		
	1	2	3		1+	2+	3+
1	+			*1*	+		
2	+	+	+	*3*	+	+	+
3	+		+	*2*	+	+	
4	+			*1*	+		
5		+	+	*2*	+	+	
6			+	*1*	+		
7	+	+		*2*	+	+	
8		+	+	*2*	+	+	
9				*2*			
10	+	+	+	*3*	+	+	+
Итого	***60 %***	***50 %***	***60 %***		***90 %***	***60 %***	***20 %***

При выборе между источниками размещения информации важное значение приобретают стоимостные характеристики (при прочих равных):

$$\text{Цена за тысячу} = \frac{\text{Стоимость размещения рекламы}}{\text{Общая численность потенциальных телезрителей}} 100\%$$

Цена за тысячу обращений к аудитории — **«цена за тысячу»** (**CPT** — Cost Per Thousand). Данный показатель используется при выборе различных источников размещения информации или времени размещения в одном.

$$CPTOTS = \frac{\text{Стоимость размещения рекламы}}{\text{OTS (числ контактов)}} 100\%$$

Другой стоимостной показатель — «**Стоимость за тысячу контактов**» (**CPT OTS**) — цена, которую необходимо заплатить, чтобы рекламу увидели тысячу раз, независимо от реального количества людей, видевших рекламу.

Третий стоимостной показатель, используемый при медиа-планировании — «Стоимость за тысячу представителей целевой аудитории» (CPT Reach).

$$\text{Стоимость за тысячу представителей} = \frac{\text{Стоимость размещения рекламы}}{\text{Reach (1+)} \bullet \text{численность "мишени"}} 100\%$$

Если считать основным критерием эффективности рекламной кампании получение максимального значения показателя «Сумма рейтингов», то является целесообразным ввести коэффициент «**Стоимость за единицу суммы рейтингов**» (**CCP** — Cost Per Point), характеризующий эффективность расхода средств.

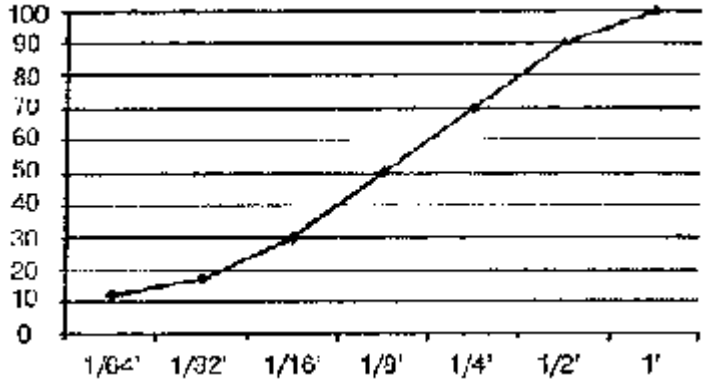
$$\text{Стоимость за единицу} = \frac{\text{Стоимость размещения рекламы}}{\text{GRP}} 100\%$$

Чем меньше этот показатель, тем эффективнее рекламная кампания (с точки зрения рекламодателя).

Методы оценки эффективности печатной рекламы.

Оценка эффективности печатной рекламы прежде всего связана с размерами рекламного объявления, количества цветов блока и месторасположением рекламы (ну и конечно с каналом распространения).

Существует определенная зависимость числа заметивших рекламное объявление читателей от размера рекламного блока.



При точечном размещении рекламы процесс забывания усвоенной информации достигает нулевой отметки практически за 11 недель.

Поэтому для того, чтобы потенциальный клиент постоянно помнил о вас, используют пульсирующую рекламную кампанию, при которой рекламное воздействие повторяется с определенной периодичностью.

При оценке альтернативных вариантов каналов размещения можно использовать те же показатели, что и в случае с телерекламой (стоимость за единицу рейтинга, стоимость за единицу контакта и пр.). Важно помнить, что печатные источники имеют т.н. «дополнительную аудиторию», т.к. газеты читают не только те, кто их выписывает, но и друзья, родственники, коллеги. Поэтому необходимо оценить величину дополнительной аудитории, которая называется «**коэффициент хождения одного номера**» (**ARI**).

Важным показателем, используемым при медиа-планировании и оптимизации бюджета, является показатель **GAN**, характеризующий аудиторию 12 номеров. Данный показатель является заменителем **Reach (1+)** для печатных изданий и определяется как процент людей, которые читали хотя бы один из двенадцати вышедших подряд номеров. При еженедельном и ежедневном выходе издания выделяется среднемесячный показатель.

AIR — средняя аудитория одного номера — среднее арифметическое аудитории каждого из двенадцати вышедших подряд номеров.

ANL — средняя жизнь одного номера (для газет от 1—2 часа до 1—2 месяцев, для журналов — от 6 месяцев).

Все эти показатели применяются при выборе между альтернативными вариантами источников размещения информации.

Приведенные выше методики расчета входят в т.н. «**теорию эффективной частоты**», которая гласит, что 3 или более контактов (существует мнение, что не менее 10) необходимо для запоминания марки и/или влияют на принятие решения о совершении закупки. На первом этапе реализации данной концепции задают требуемый уровень эффективной частоты, потом — эффективный охват и на их основе определяют уровень «Суммы рейтингов». Распределение уровня рекламных усилий определяется на основе конкурентных стратегий, сезонности и пр. факторов. Часто такой подход к медиа-планировании бывает не оправдан по ряду причин. Некоторые исследователи высказывают сомнение в бесспорности следующих утверждений:

1. Реклама не работает до третьего и более контакта.
2. Увеличение охвата за счет большой доли выходов в прайм-тайм эффективно по цене.
3. Зрители «нерейтинговых» программ не увлеченно смотрят телевизор и не внимательны к рекламе в них.

Эти же специалисты предлагают воспользоваться другим методом для повышения эффективности рекламы. В основе этого метода лежит **концепция «recency»** (от англ. «recent» — последний). Данная концепция базируется на том постулате, что последний перед покупкой контакт оказывает наибольшее влияние на решение о покупке. Т.е. непрерывная рекламная кампания будет более эффективна, чем пульсирующая. В качестве преимуществ данного подхода приводят следующие доводы:

- охват необходим для «перехвата» потребителей в момент осознания потребности и перехода ее в спрос;
- для потребителей не требуется большого количества рекламных контактов;
- метод способствует нейтрализации затухания рекламного эффекта;
- покупки брендов совершаются ежедневно.

Главной целью концепции recency является обеспечение максимального охвата целевых потребителей непосредственно перед моментом совершения закупки. Авторы методики вносят свои ограничения на использование этой концепции для различных СМИ — см. рис. «Применимость концепции recency при медиа-планировании», на котором представлен процент охваченных рекламным сообщением менее чем за час до совершения закупки.

Сравнительные характеристики двух концепций медиа-планирования

Табл. 1

Признаки для сравнения	Концепции планирования	
	«Эффективной частоты»	*«Recency»*
Базовое утверждение	3 и/или более контактов необходимо для запоминания	Последний перед покупкой рекламный контакт оказывает

	марки и/или влияют на принятие решения о совершении закупки.	наибольшее влияние на принятие решения о совершении закупки.
Период оптимизации	Месяц	Неделя
Эффективная частота	Задается в зависимости от целей компании	Не задается
Эффективный охват	Максимизация эффективного охвата	Оптимизация охвата 1+
Размещение	Пульсирующее или непрерывное	Непрерывное
Критерии оптимизации	Минимизация «Стоимости за единицу Суммы Рейтингов» или максимизация охвата	Оптимизация количества недель при наиболее выгодном (по «Цене за тысячу обращений») недельном охвате 1+

Большинство вышеприведенных методов оценки эффективности рекламы в настоящее время являются малоприменимыми, но это — идеал, к которому надо стремиться. Ведь ни для кого не секрет, что приходит «эпоха брендов», когда множество торговых марок будут биться между собой за потребителя и главное поле боя — рекламное пространство. И от качества рекламы и правильности применения этого метода продвижения будет зависит процветание фирмы.

Практическое занятие № 15.
Знакомство с международными рекламными компаниями
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами

Цель: ознакомиться с наиболее удачными примерами рекламы гостиничных услуг.

Задачи:

- научиться разрабатывать предложения по применению передового опыта проведения рекламных кампаний в гостинице.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. Проанализируйте наиболее удачные международные рекламные кампании гостиниц и гостиничных продуктов с точки зрения возможности тиражирования их успеха и использования его в российской действительности.

Задание № 2. Приведите конкретные примеры.

Практическое занятие № 16.
Анализ фирменного стиля гостиницы
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами

Цель: ознакомиться с фирменным стилем гостиницы.

Задачи:

- Описать и проанализировать фирменный стиль в гостинице.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. Опишите, проанализируйте и дайте оценку фирменному стилю конкретной гостинице. Разработайте предложения по его совершенствованию.

Памятка по пройденному материалу

Фирменный стиль - это то, что отличает данную гостиницу от множества подобных предприятий. Его создание не терпит мелочей, он проявляется буквально во всём:

1. - в стиле ведения дел предприятия;
2. – в стиле общения сотрудников в гостинице и вне её;
3. - во внешнем облике сотрудников;
4. - в том, какой представляется гостиница, её внешний вид;
5. - в интерьере, цветовой гамме, освещенности, то есть всего того, что создаёт внутренний и неповторимый облик гостиницы;
6. - в проводимой рекламной компании.

Практическое занятие № 17.
Анализ конкурентной стратегии
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Виды договоров (соглашений) на бронирование

Цель: приобретение практических навыков анализа конкурентной стратегии.

Задачи:

- построить конкурентную карту рынка гостиничных услуг.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. Заполните таблицу, построив, таким образом, конкурентную карту рынка гостиничных услуг.

Памятка по пройденному материалу

В качестве отправной точки для анализа использовать конкурентное положение гостиницы, в которой студент проходил практику.

В результате будет получена картина конкурентной среды конкретной гостиницы и определено ее место на рынке. Кроме того, будут выявлены предприятия гостиничного хозяйства, которые занимают более сильную или более слабую позицию по отношению к изучаемой гостинице.

Конкурентная карта рынка строится исходя из перекрестной классификации размера и динамики рыночной доли предприятий.

Это позволяет выделить 16 типовых положений предприятий, отличающихся степенью использования конкурентных преимуществ и потенциальной возможностью противостоять давлению конкурентов.

Наиболее значимым положением обладают предприятия 1-й группы (лидеры рынка с быстроулучшающейся конкурентной позицией), наиболее слабым — аутсайдеры рынка с быстроухудшающейся конкурентной позицией (16-я группа).

Результаты практической работы № 23 являются материалом для выполнения следующей практической работы № 24 «Знакомство с показателями конкурентоспособности» и дадут возможность провести более точный анализ конкретных показателей конкурентоспособности, определяющих позицию гостиницы в конкурентной борьбе.

	лидеры рынка	предприятия с сильной конкурентной позицией	предприятия со слабой конкурентной позицией	аутсайдеры

предприятия с быстро улучшающейся конкурентной позицией				
предприятия с улучшающейся конкурентной позицией				
предприятия с ухудшающейся конкурентной позицией				
предприятия с быстро ухудшающейся конкурентной позицией				

Практическое занятие № 18.
Знакомство с показателями конкурентоспособности
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Виды договоров (соглашений) на бронирование

Цель: приобретение практических навыков определения показателей конкурентоспособности конкретных гостиниц.

Задачи:

- уточнить показатели конкурентоспособности гостиницы.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. На основе результатов практического занятия № 23 определите основные показатели конкурентоспособности, позволившие гостиницам занять лидирующие позиции на рынке.

Задание № 2. Определите от чего зависит динамика рыночного положения гостиниц-лидеров

Практическое занятие № 19.
Анализ качества гостиничного продукта
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Виды договоров (соглашений) на бронирование

Цель: приобретение практических навыков анализа качества гостиничного продукта.

Задачи:

- провести анализ качества гостиничного продукта в гостинице.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. Проанализируйте качество гостиничного продукта конкретной гостиницы. Разработайте предложения по его совершенствованию.

Памятка по пройденному материалу

Модель обеспечения качества услуг ГОСТ Р 50691-94 определяет качество услуги как совокупность характеристик услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя. Но, наряду с пониманием качества в рамках нормативно-правовой документации, существует еще несколько точек зрения на содержание понятия "качество".

Во-первых, качество понимается как комплекс свойств и особенностей услуги, которые вызывают удовлетворение потребителя, и как отсутствие недостатков, усиливающее чувство

удовлетворения у клиента. Этот тип качества увеличивает издержки. Потребители должны быть согласны оплатить повышенные затраты на дополнительные особенности и свойства товара, либо эти особенности должны делать потребителей более лояльными и расположенными к его приобретению. Гостиничные номера на этажах с администратором имеют более высокий уровень качества, чем стандартные комнаты, и требуют более высокой цены.

Второй тип качества может рассматриваться как техническое и функциональное качество. Техническое качество - это то, с чем остался клиент после взаимодействия с персоналом отеля. К примеру, удовлетворенный общением с работником отеля клиент, непременно забронирует номер, и будет пользоваться дополнительным и услугами, которые предоставляет данный отель.

Функциональное качество - это сам процесс предоставления гостиничных услуг, во время которого потребители проходят множество этапов в их взаимодействии с персоналом отеля. Функциональное качество может улучшить впечатление клиента от номера или услуги, которые не вполне оправдали его ожидания. Однако если функциональное качество будет иметь невысокий уровень, то неудовлетворенность клиента ликвидировать будет почти невозможно.

Третий тип качества - общественное (этическое) качество. Это качество убеждения, которое не может быть оценено потребителем перед покупкой, и часто его невозможно оценить и после приобретения услуги. Этот тип качества весьма вариативен и часто зависит от знаний и навыков персонала. К примеру, незнание персоналом графика работы некоторых сервисных служб, может остаться незамеченным при отсутствии подобных потребностей со стороны клиентов. Однако при возникновении такой потребности в перспективе качество гостиничной услуги может серьезно пострадать.

Можно выделить ряд критериев качества гостиничных услуг:

1. **компетентность** - выражается в том, что персонал отеля обладает необходимыми знаниями и навыками и достаточным уровнем профессионализма для оказания тех или иных услуг;

2. **надежность** - определяется стабильностью работы отеля, а также длительностью его существования на рынке;

3. **отзывчивость** - персонал отеля стремится по возможности удовлетворить все пожелания своих клиентов, предоставляя нетипичные для данного отеля услуги;

4. **доступность** - персонал отеля должен быть контактным и доступным, клиент не должен искать работника соответствующей службы по всему отелю;

5. **понимание** - один из главных элементов гостеприимства, который основан на понимании всех специфических потребностей клиентов и их последующем удовлетворении;

6. **коммуникация** - персонал отеля должен быть максимально открытым для клиента и предоставлять доступ к необходимой ему информации;

7. **доверие** - показатель качества, выражающийся в том, что удовлетворенный обслуживанием клиент предпочтет этот отель в будущем, предлагая его услуги своим близким, друзьям, знакомым и повышая тем самым репутацию отеля;

8. **безопасность** - основное свойство гостиничной услуги, отражающее главную потребность любого клиента - потребность в моральной и физической безопасности;

9. **обходительность** - персонал отеля должен быть вежливым, доброжелательным, дружелюбным, внимательным;

осязаемость - клиент должен не только потреблять, но и осязать предоставляемые услуги, что достигается за счет оформления помещений и здания отеля, а также униформы персонала.

Практическое занятие № 20.
Работа с правилами рассмотрения претензий
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Презентация услуг гостиницы

Цель: приобретение практических навыков работы с правилами рассмотрения претензий.

Задачи:

- провести анализ работы с правилами рассмотрения претензий в гостинице, в которой студент проходил практику; разработать исчерпывающую инструкцию по работе с претензиями в конкретной гостинице с учетом источников спроса и специфики целевой аудитории гостиницы.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. Проведите анализ работы с правилами рассмотрения претензий в гостинице; разработайте исчерпывающую инструкцию по работе с претензиями в конкретной гостинице с учетом источников спроса и специфики целевой аудитории гостиницы

Памятка по пройденному материалу

Все жалобы в гостиничном деле можно условно разделить на четыре категории.

1. Невыполнение или ненадлежащее исполнение гостиничных услуг. Большинство жалоб относится именно к этой категории. Разница между тем, что обещает отель или турфирма, поселившая туда туристов, и тем, что турист получает на самом деле, может варьироваться от незначительной до полностью неприемлемой. Причин для подобных жалоб предостаточно, самые распространенные из них:

- был предоставлен отель низшей категории (или с меньшим количеством возможностей), чем обещали;
- отмена дополнительных услуг;
- отсутствие каких-либо условий на отдыхе, например, горячей воды в номере и т. д.

2. Несвоевременное информирование гостей об изменениях в условиях обслуживания. Договорами о предоставлении гостиничных услуг допускаются незначительные изменения, например, заменить гостиничное предприятие на равноценное, то есть того же класса, при условии невозможности на данный момент предоставления мест в желаемом отеле с согласия клиента. В случае если замена происходит с понижением класса обслуживания, то турфирма или отель обязаны возместить разницу в цене.

3. Недостоверная или неточная информация о гостиничном продукте. Отель не всегда добросовестно выполняет возложенную на него обязанность предоставлять гостям полную и исчерпывающую информацию о гостинице и ее услугах, умалчивая иногда о каких-либо их особенностях. В лучшем случае это приводит к дополнительным финансовым расходам туристов в месте отдыха или к невозможности воспользоваться той или иной услугой.

4. Составление и подписание договора, ущемляющего права потребителя. Договор, заключаемый при покупке гостиничных услуг, - это соглашение между гостем и отелем. Он должен содержать в себе существенные условия, указанные в законодательных актах, четкие положения относительно ответственности отеля перед клиентом, так как в ряде случаев изменения происходят не по вине отеля.

Итак, особое внимание следует уделить рассмотрению жалоб гостей. Даже самые неожиданные жалобы не должны оставаться без внимания, так как, согласно исследованиям, проведенным Международной ассоциацией обслуживания клиентов в США, 91% недовольных клиентов больше никогда не воспользуются услугами данной гостиницы и вдобавок расскажут обо всем минимум девяти собеседникам. 54 -70% снова воспользуются услугами гостиницы, если их претензии будут удовлетворены. А если они будут удовлетворены очень быстро, то эта цифра возрастает до 95%.

Таким образом, при рассмотрении жалоб необходимо соблюдать несколько достаточно простых правил.

• Гостя необходимо слушать участливо, с подчеркнутым вниманием.

По возможности необходимо изолировать недовольного гостя, чтобы другие не могли слышать его претензий.

Часто называйте гостя по имени и отчеству. Психологи утверждают, что собственное имя - одна из главных ценностей для человека.

• Если гость разъярен, персоналу не следует входить в номер в одиночку.

• Гостиничному персоналу не следует давать обещаний, превышающих его полномочия.

Выслушивая гостя, необходимо делать записи. Фиксируя ключевые факты, работник может решить, кто еще может подключиться к разрешению проблемы, а также продемонстрирует внимание и аккуратность в обслуживании гостя.

Персоналу необходимо определить точное время выполнения просьбы и сообщить его гостю.

• Обязательно проследить за разрешением проблемы, если она кому-нибудь переадресована.

• Сообщить о решении проблемы должен тот, кто принял заявку.

• Если проблема не может быть решена, персоналу следует признать это как можно раньше.

• В коллективе регулярно должны проводиться ролевые игры, на которых будут прорабатываться возможные конфликтные ситуации.

• Все жалобы должны фиксироваться в соответствующих журналах.

Стандарт ISO 10002. Работа с претензиями – один из ключевых процессов непрерывного совершенствования организации

Удовлетворённый потребитель сообщает в среднем **5 людям** о своём положительном опыте. Неудовлетворённый потребитель сообщает в среднем **9 людям** о своём отрицательном опыте.

Не существует компании, которая могла бы удовлетворить всех потребителей. Лучше уж пусть потребители нам жалуются, чем их друзья обольют нас грязью.

Практическое занятие № 21.
Анализ особенностей внедрения гостиничных услуг
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Презентация услуг гостиницы

Цель: приобретение практических навыков внедрения гостиничных услуг.

Задачи:

- научиться разработать комплекс маркетинга по продажам гостиничного пакета.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. Разработать комплекс маркетинга по продажам гостиничного пакета

На этом этапе следует четко определить:

1. - Идею нового гостиничного продукта - замысел продукта, комплекс выгод, которые можно предложить гостиничной клиентуре;

2. - Концепцию продукта, логично выстроенную версию нового продукта;

- Имидж продукта - образ нового гостиничного продукта, который обеспечивает восприятие потребителями реального или потенциального продукта

Практическое занятие № 22.
Рассмотрение дополнительных услуг
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Презентация услуг гостиницы

Цель: приобретение практических навыков анализа целесообразности дополнительных услуг в гостинице.

Задачи:

- провести анализ дополнительных услуг, предоставляемых в гостинице, разработать предложения по их оптимизации.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. Проанализировать дополнительные услуги конкретного отеля с точки зрения таких критериев как:

1. Оправданность и целесообразность
2. Внешние и внутренние условия
3. Имеющиеся ресурсы
4. Грамотное руководство данными направлением работы

Задание № 2. Определите какие услуги предназначены для получения дополнительной прибыли или для формирования лояльности клиентов.

Практическое занятие № 23.
Рассмотрение особенности товарной политики. Особенности продажи номерного фонда
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж

Цель: приобретение практических навыков анализа товарной политики гостиницы.

Задачи:

- проанализировать товарную политику в гостинице, разработать предложения по ее оптимизации.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. Гостиничные продукты вашей гостиницы нужно систематизировать группы:

1) основная - продукты, приносящие основной доход и находятся в стадии рост;

2) поддерживающая - продукты, стабилизирующие доходы и находятся в стадии зрелости;

3) стратегическая - продукты, которые должны облегчить будущие услуги продукты, внедряются на рынок;

4) тактическая - продукты, которые стимулируют продажи основных групп и тех, находятся, как правило, в старости и зрелости;

5) перспективная - новые гостиничные продукты, находящиеся на стадии апробации.

Новый продукт необходимо рассматривать в отношении какого-либо объекта в системе потребность-потребитель продукт рынок.

Продукт может быть новым:

- Для удовлетворения новой потребности;
- Относительно нового потребителя;
- Относительно существующего продукта;
- Относительно нового рынка.

Практическое занятие № 24.

Анализ особенностей ценообразования в гостинице

(3 курс, 6 семестр)

Тема: Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж

Цель: приобретение практических навыков анализа особенностей ценообразования в конкретной гостинице.

Задачи:

- провести анализ ценообразования в гостинице, в которой студент проходил практику, разработать предложения по его оптимизации.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. Приведите примеры применения методов ценообразования в конкретной гостинице / гостиницах. Обоснуйте свое мнение.

Памятка по пройденному материалу

1. Стратегия **«снятия сливок»** (высоких цен) предполагает первоначальную продажу нового турпродукта по высоким ценам. Впоследствии фирма идет на снижение цен.

2. Стратегия **«проникновения на рынок»** базируется на преднамеренно низком уровне цен с целью оказания влияния на возможно большее число потребителей. С ростом продаж и освоением рынка цена несколько повышается.

3. Стратегия **«престижных цен»** представляют собой намеренно высокие цены, предназначенные для привлечения потребителей, которые более обеспокоены качеством продукта, его уникальностью или статусом, чем ценой.

4. Стратегия **«следования за лидером»** предполагает соотношение цен фирмы на собственные продукты с ценами лидера на данном рынке.

5. Стратегия **«скользящей падающей цены»** является логическим продолжением стратегии «снятия сливок». Цена последовательно скользит по кривой спроса.

6. Стратегия **«преимущественной цены»** – продолжение стратегии цен проникновения на рынок. Суть — достижение преимущества по отношению к конкурентам по издержкам (тогда цена устанавливается ниже цены конкурентов) или по качеству (тогда цена устанавливается выше цен конкурентов).

7. Стратегия **«цены сегмента рынка»**. Каждое решение по формированию цены должно учитывать ожидания и запросы потребителей, а также желания и возможность уплатить определенную сумму за туристские услуги.

Стратегия **«ценовых манипуляций»** является одним из средств повышения ценности услуги в глазах клиента. При этом несколько повышенная цена на продукт воспринимается потребителями как индикатор ценности самой услуги.

Практическое занятие № 25.

Знакомство с порядком применения скидок

(3 курс, 6 семестр)

Тема: Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж

Цель: приобретение практических навыков применения скидок в гостинице.

Задачи:

- проанализировать порядок применения скидок в гостинице, разработайте предложения по его оптимизации.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. Разработайте внутреннее «Положение о тарифах и скидках»,

В Положении оговорить все скидки и возможные ситуации (условия), в которых могут быть предоставлены скидки клиентам гостиницы, в том числе юридическим лицам.

Например, в периоды снижения загрузки цена номера понижается, но при этом эти периоды должны быть четко определены; при поселении более чем на 20 дней предоставляется скидка; скидки выходного дня; групповые скидки и т.д.

Памятка по пройденному материалу

Существенным фактором, влияющим на ценовую политику гостиницы, оказывает применяемая система скидок.

Скидка может предоставляться покупателю либо в форме уменьшения обычной продажной цены, либо в форме передачи определенного их количества «бесплатно».

Принципы определения цены товаров (работ, услуг) для целей налогообложения определены в статье 40 НК РФ. Для целей налогообложения принимается цена товаров, работ или услуг, указанная сторонами сделки. Пока не доказано обратное, предполагается, что цена соответствует уровню рыночных цен. Обязанность корректировать цену сделки для целей налогообложения, а также доказывать законность и правильность такой корректировки возложена Налоговым Кодексом на налоговые органы.

При отклонении цены более чем на 20 процентов в сторону повышения или в сторону понижения от уровня цен, применяемых налогоплательщиком по идентичным (однородным) товарам (работам, услугам) в пределах непродолжительного периода времени, налоговые органы вправе проверять правильность применения цен по сделкам.

При осуществлении налогового контроля налоговые органы должны учитывать предоставляемые проверяемым налогоплательщикам скидки с учетом размера скидок, основания их предоставления и т.д.. Скидки, применяемые конкурентами, также должны учитываться при оценке сопоставимости условий соответствующих сделок, если они являются обычными скидками (см. письмо МФ РФ от 6 февраля 2001 г. N 04-02-05/2/7).

Таким образом, при предоставлении скидок в размере, превышающим 20% продажной цены в целях избежения налоговых рисков должно быть подготовлено обоснование предоставления скидки, указывающее на то, что:

-скидка является обычной;

-скидка предоставлена по основаниям, предусмотренным в пункте 3 статьи 40 НК РФ.

Из анализа положений Налогового Кодекса следует, что скидкой признается уменьшение продажной цены, а не предоставление определенного количества товаров (услуг) «бесплатно» при соблюдении клиентом условий предоставления скидки. Таким образом, если в счете указывается, что определенное количество товара (услуг) передается по нулевой цене, возникает риск признания такой операции безвозмездной передачей, а не скидкой. Следовательно, чтобы избежать налоговых рисков, скидку следует оформлять как уменьшение продажной цены.

Для целей налогообложения имеет значение целевое назначение предоставляемых скидок. Скидки уменьшают продажную цену только если они предоставлены по основаниям, перечисленным в пункте 3 статьи 40 НК РФ и обусловлены:

сезонными и иными колебаниями потребительского спроса на товары (работы, услуги);

потерей товарами качества или иных потребительских свойств;

истечением (приближением даты истечения) сроков годности или реализации товаров;

маркетинговой политикой, в том числе при продвижении на рынки новых товаров, не имеющих аналогов, а также при продвижении товаров (работ, услуг) на новые рынки;

реализацией опытных моделей и образцов товаров в целях ознакомления с ними потребителей.

При этом следует иметь в виду, что указанный перечень оснований для предоставления скидок, носит примерный характер.

Документирование

При определении рыночной цены учитываются скидки, в частности, вызванные сезонными и иными колебаниями потребительского спроса на товары (работы, услуги); маркетинговой политикой, в том числе при продвижении на рынки новых товаров, не имеющих аналогов, а также при продвижении товаров (работ, услуг) на новые рынки.

Во избежание конфликтов с налоговыми органами и возможного доначисления налогов Гостинице следует заранее позаботиться о документальном подтверждении всех существенных обстоятельств, принимаемых во внимание при определении рыночных цен на гостиничные услуги.

Необходимо разработать внутреннее «Положение о тарифах и скидках», в котором оговорить все скидки и возможные ситуации (условия), в которых могут быть предоставлены скидки клиентам гостиницы, в том числе юридическим лицам, (например, в периоды снижения загрузки цена номера понижается, но при этом эти периоды должны быть четко определены; при поселении более чем на 20 дней предоставляется скидка; скидки выходного дня; групповые скидки и т.д.).

Указанное Положение и будет являться документом, формирующим маркетинговую (ценовую) политику гостиницы, и именно оно будет использоваться в спорах с налоговыми органами в качестве обоснования своей позиции.

Необходимо также, чтобы внутренними документами были определены понятия стандартного номера, номера полулюкс, люкс и т.п. В частности, должны быть определены такие требования, как оформление номера, периодичность уборки и смены постельного белья, наличие той или иной мебели, бытовой техники и т.д.

Таким образом, просто предоставление скидок по решению администрации не является основанием для применения низшей цены реализации услуги. Это будет являться нарушением статьи ст. 426 ГК РФ и приведет к неблагоприятным налоговым последствиям по статье 40 НК РФ. Только если предоставление скидки будет разъяснено Положением о скидках, пониженная цена будет оправдана и не вызовет нареканий со стороны налоговых органов и клиентов.

Для того, чтобы избежать налоговых рисков, связанных с признанием скидки в форме предоставления дополнительного количества продукции «бесплатно» безвозмездной передачей можно предложить следующее.

Во-первых, в счете должно быть указано, что дополнительно передаваемое клиенту количество товаров представляет собой скидку.

Во-вторых, должна быть указана сумма, на которую предоставляется скидка.

Порядок предоставление сидок, превышающих 20%, должен быть формализован в распорядительном документе (приказе руководителя). Данный документ доложен содержать не только порядок расчета скидки, но и основания предоставления скидки.

Если скидка предоставляется в размере, не превышающем 20% продажной цены налоговые риски не возникают.

Все услуги предоставляемые гостиницей можно разделить на основные и дополнительные:

К основным услугам можно отнести:

1. Предоставление проживание
2. Предоставление услуг питания

К дополнительным услугам можно любые другие, предоставляемые самой гостиницей или другими предприятиями на договорной основе. Перечень этих услуг может быть максимально большой, и в идеальной ситуации должен быть ограничен только пожеланиями клиента.

К наиболее распространенным дополнительным услугам можно отнести:

1. Салон красоты
2. Услуги бизнес-центра (набор и печать документов, отправка факсимильных сообщений, размножение документов, переводы аренда компьютера, аренда конференц-залов и конференц-оборудования)
3. Услуги игрового характера (боулинг, бильярд, довольно редко можно встретить что-то еще)
4. Услуги спортивно-оздоровительного характера (бассейн, сауна, массаж, тренажерный зал, услуги SPA)
5. Услуги прачечной
6. Телекоммуникационные услуги (Интернет, междугородные и международные телефонные переговоры, не является исключением оплата гостями отелей и городских переговоров)
7. Прочее

Надо особо отметить, что в счете гостя необходимо отражать каждую оказанную ему услугу отдельной строкой с указанием даты оказания услуги и ее полной стоимости для гостя.

Имеется небольшая тонкость по начислению налога на добавленную стоимость по услугам, оказанным на договорной основе. В том случае если услуга оказана, например, по договору комиссии НДС начисляется только на сумму комиссионного вознаграждения, а в счете гостя указывается полная сумма НДС.

При формировании пакета услуг необходимо руководствоваться двумя основными принципами:

1. Пакет услуг должен быть законченными, т.е. все услуги, включенные в него должны дополнять друг друга.
2. Стоимость пакета должна быть ниже, чем сумма этих услуг отдельно.

Состав услуг включаемых в пакет определяется гостиницей самостоятельно, и никаких ограничений по количеству услуг нет. Что касается состава услуг в пакете, то здесь возможны два варианта:

- гостиница формирует пакет из услуг, предоставляемых только ей самой;
- гостиница формирует пакет из собственных услуг и услуг, оказываемых другими компаниями на договорной основе.

Вариант, при котором гостиница не закладывает в пакет собственные услуги, не рассматривается, поскольку он не учитывает собственные интересы отеля.

Для мини-отеля, располагающего ограниченным набором услуг и не располагающего персоналом необходимым для организации, например, экскурсий и покупки билетов в музеи и театры, оптимальным будет работа с туристскими и экскурсионными компаниями, специализирующимися на формировании подобных пакетов. В этом случае для детализации счета выставляемого клиенту в гостинице, компания, формирующая пакет, должна в свою очередь выставить гостинице развернутый счет.

Практическое занятие № 26.
Составление и обоснование организационной структуры гостиницы

(3 курс, 6 семестр)

Тема: Виды заявок и действия с ними

Цель: научиться работать с нормативными документами; определять показатели оценки типологии и классификации гостиниц.

Задачи:

- научиться составлять и обосновывать организационную структуру гостиницы.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Составьте и обоснуйте организационную структуру гостиницы.

Задание 2. Выберите гостиницу из каталога или используя интернет ресурсы и выполните задание по плану:

1. Название средства размещения, уровень комфорта.
2. Страна, регион, где расположена гостиница.
3. Выпишите те службы гостиницы, которые вы видите в каталогах или интернет ресурсах как службы переднего плана. Добавьте схему службами заднего плана.
4. Построить схему управления гостиницей.
5. Подсчитать численность обслуживающего персонала.

Количество обслуживающего персонала в среднем на номер составляет:

Одна звезда - 0,4 чел.

Две звезды - 0,6 чел.

Три звезды - 0,8 чел.

Четыре звезды – 1,2 чел.

Пять звезд - 2 чел.

6. Сделать вывод: какой вид организационной структуры построен и обосновать, почему. От каких факторов зависит управленческая структура гостиницы.

Организационная структура служб гостиницы

Тип организационной структуры	Характеристика	Достоинства

Практическое занятие № 27.
Составление структуры и схемы работы службы бронирования.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Виды заявок и действия с ними

Цель: ознакомиться с организацией работы службы бронирования, правилами техники безопасности, должностными инструкциями, организовать рабочее место персонала службы бронирования.

Задачи:

- научиться заполнять заявку на бронирование.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Посетить сайт гостиницы г. Мичуринска (по выбору). Ознакомиться с организацией работы службы бронирования, рабочими местами, правилами техники безопасности, должностными инструкциями:

1. В учебной гостинице поместить рабочее место в соответствии с требованиями.
2. Укомплектовать современными техническими средствами и документацией.
3. Заполнить заявку на бронирование в учебную гостиницу:

Заявка на

бронирование в_____

_____ (название средства размещения)

Дата и время заезда_____

Дата и время выезда_____

Число гостей_____

Количество и категория номеров_____

Услуги питания_____

Цена_____

ФИО заказчика_____ и юридический адрес

Вид оплаты_____

Особые пожелания_____

Дата _____ подпись

Принял менеджер по бронированию _____ ФИО

Дата _____ подпись

Резолюция._____

Практическое занятие № 28.
Составление заявки на бронирование от физического лица.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Виды заявок и действия с ними

Цель: научиться применять знания организации работы службы бронирования и работы с оборудованием, порядка оформления заявок.

Задачи:

- осуществлять прием заказов на бронирование от потребителей; составлять заявки на бронирование от физического лица.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. Используя каталоги и интернет ресурсы выбрать средство размещения и заполнить заявку на бронирование на 00 человек с 00.00.20 по 00.00.20 (даты и количество гостей для каждого студента другие).

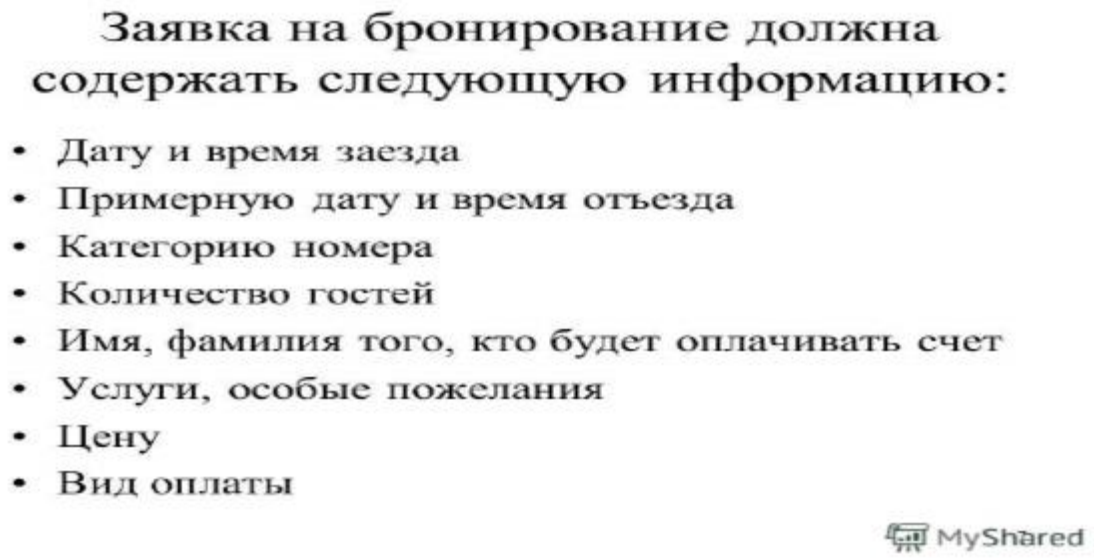


Рисунок 1 – Реквизиты заявки на бронирование

Задание 2. Заполнить на основе принятой заявки на бронирование - уведомление.

Уведомление

От _____
(название средства размещения, юридический адрес)

Подтверждение № _____ от _____ _____
(дата)

Дата прибытия_____

Дата выбытия_____

Количество заказанных номеров_____

Количество гостей_____ Количество кроватей_____

Категория заказанных номеров_____

Цена_____

ФИО менеджера по бронированию подпись_____/_____

Оплатить бронирование в сумме_____
(прописью и цифры)

До_____
(дата)

Дата уведомления _____ Подпись руководителя гостиницы_____

МП

Практическое занятие № 29.
Отправка писем-заявок по факсу с запросом о бронировании мест и номеров в отеле
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Информационных и телекоммуникационных технологий в бронировании

Цель: овладеть технологией ведения телефонных переговоров; оформить бронирование с использованием телефона: прием заявок на бронирование номеров по телефону; отправка писем-заявок по факсу с запросом о бронировании мест и номеров в отеле.

Задачи:

- научиться оформлять письма-заявки на размещение в гостиницу по почте в виде заказных писем;

Время работы – 90 минут.

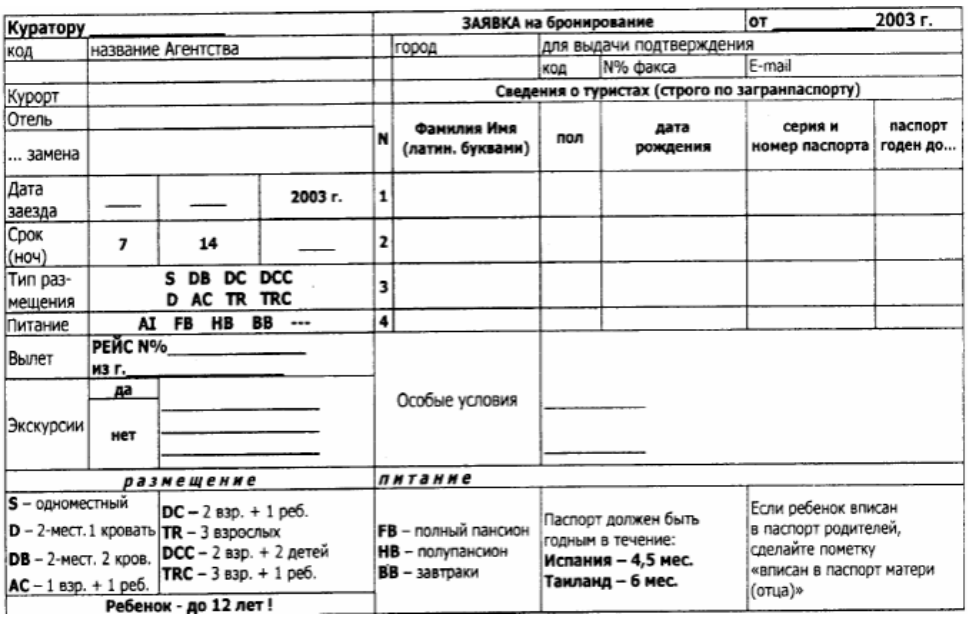
Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Заполните заявку на бронирование с использованием телефона, факса, по почте.

Группа туристов в составе человек хотят купить тур с 00.00.20____ г. на неделю в одной из пляжных стран мира (даты и количество гостей для каждого студента разные). Выберите каталог программы туров. Оформите лист бронирования тура.

Задание 2. Группа туристов в составе человек хотят купить тур на неделю в одну из Европейских стран с 00.00.20____ г. (даты и количество гостей для каждого студента разные). Выберите каталог программы туров по Европе. Оформите лист бронирования тура.

Задание 3. Заполните лист бронирования (на экране).



Куратору _____				ЗАЯВКА на бронирование			от _____2003 г.	
код	название Агентства			город	для выдачи подтверждения			
					код	N% факса	E-mail	
Курорт				Сведения о туристах (строго по загранпаспорту)				
Отель								
... замена				N	Фамилия Имя (латин. буквами)	пол	дата рождения	серия и номер паспорта	паспорт годен до...
Дата заезда	____	____	2003 г.	1					
Срок (ноч)	7	14	____	2					
Тип раз-мещения	S DB DC DCC D AC TR TRC			3					
Питание	AI FB HB BB ---			4					
Вылет	РЕЙС N%_____ из г._____			Особые условия	_____ _____				
Экскурсии	да	_____ _____ _____							
	нет								
размещение				питание					
S – одноместный D – 2-мест. 1 кровать DB – 2-мест. 2 кров. AC – 1 взр. + 1 реб.		DC – 2 взр. + 1 реб. TR – 3 взрослых DCC – 2 взр. + 2 детей TRC – 3 взр. + 1 реб.		FB – полный пансион HB – полупансион BB – завтраки		Паспорт должен быть годным в течение: Испания – 4,5 мес. Таиланд – 6 мес.		Если ребенок вписан в паспорт родителей, сделайте пометку «вписан в паспорт матери (отца)»	
Ребенок - до 12 лет !									

Практическое занятие № 30.
Анализ и решение проблемных ситуаций при бронировании номеров
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Информационных и телекоммуникационных технологий в бронировании

Цель: выполнить анализ проблемных ситуаций при бронировании номеров и их решение.

Задачи:

- изучить правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. Выполните анализ ситуаций. Предложите их решение:

Загородный отель, будний день, 4 утра, все точки питания закрыты (включая круглосуточный лобби-бар, который должен был работать). Гость хочет попить чай. Конфликт? Ну, почти.

Решение: я спросил, какой он хочет чай, попросил горничную принести кружку, поставил наш чайник, взял у охраны нужную заварку, но сахар у всех закончился. Вскрыли отдел продаж, нашли сахар, отнесли чай гостю.

Результат: хороший отзыв в книге жалоб и предложений, приехав еще раз через несколько месяцев, гость помнил мое имя.

Задание № 2. Гости арендовали беседку для барбекю. Возникла проблема с дымоходом, в итоге они все пропахли дымом. Пришли жаловаться на стойку (особо ничего не требовали). Администратор позвала меня "пообщаться". Тут стандартная схема: выслушал -> извинился -> фрукты и шампанское в номер + бонус в Spa.

Результат: отзывов не писали, потом даже улыбались.

Задание № 3. Заехал мужик, все хорошо. Через пару часов уже напился. Звонит из номера на стойку и просит забронировать для него номер в нашем отеле. Я говорю ему, что он уже заехал. Через пару подобных звонков спускается вниз и требует возврата денег и забронировать ему номер в нашем отеле. Я показываю ему договор и условия, согласно которым я не могу сделать возврат.

Продолжалось это минут 20, он начал мне угрожать. Я показываю ему договор и условия

согласно которым он должен будет возместить нанесенный мне ущерб. Не выдержал он моей "тупости" и пошел спать.

Результат: утром претензий не было. Это конечно не серьезные конфликты, но все же.

Задание № 4. Составьте алгоритм действий в сложных ситуациях. Причина конфликта.

Практическое занятие № 31.
Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании (3 курс, 6 семестр)

Тема: Информационных и телекоммуникационных технологий в бронировании

Цель: выполнить анализ проблемных ситуаций при бронировании номеров и их решение.

Задачи:

- изучить правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задача № 1. Группа туристов заехала в один из болгарских отелей уровня «четыре звезды». В процессе регистрации выясняется, что проводится смена канализационной системы на одном из этажей отеля. В итоге вместо двухместных номеров, которые обещаны турфирмой по договору с гостиницей, гостям предложено размещение в трехместных.

Задача № 2. В одном из отелей Антальи руководитель гостиницы выселяет за несколько дней до окончания отдыха группу туристов из России, аргументируя это тем, что русские туристы непотребно себя вели в течение прошедших дней отдыха. Буквально на следующий день в номерах, которые занимали туристы из России, расселяется группа немецких туристов.

Задача № 3. В одном из номеров афинского отеля повесили новую автоматическую сушилку для рук. Турист из Франции в многочисленных попытках разобраться с принципом работы новой техники в итоге сломал аппарат. Вызвав представителя инженерно-технической службы, турист и дежурный по этажу выясняют, что аппарат ремонту не подлежит. Администрация отеля требует от туриста возмещения ущерба в размере $1200.

Задача № 4. Пожилая туристка из Канады заказала завтрак к себе в номер. Официант через пять минут принес в номер полноценный и горячий завтрак. Женщина заплатила чаевые официанту и приготовилась к завтраку. Однако официант потребовал от гостьи оплаты завтрака наличными. У гостьи не оказалось наличных денег, и она предложила официанту оплату с помощью пластиковой карты. Официант в течение 10 минут пытался решить возникшую проблему. В итоге выяснилось, что возможна оплата по безналичному расчету. Вроде бы проблема решена. Но женщина оказалась расстроенной, а предоставленный ей завтрак уже остыл.

Задача № 5. Семейная пара с ребенком приобрела путевку в Турцию с размещением в отеле «5 звезд». При размещение сотрудник службы приема отеля сказал туристам, что их придется разместить в аналогичном номере, расположенном в другом крыле отеля. Забронированный супругами номер оказался занят другой семьей. Супруги, не подозревая подвоха, соглашаются на предложенный вариант. Однако в итоге выясняется, что вместо номера с видом на море супруги получают номер с выходом во двор, где активно ведется строительство нового корпуса отеля. Супруги в течение 10 дней отдыха наслаждались не видом на море, а видом строительных лесов, грохотом строительной техники и запахом строительной пыли.

Задача № 6. Господин Романов А. О. бизнесмен из Москвы, прибыл в Уфу для проведения деловых переговоров со своими партнерами и выбрал данную гостиницу. Еще до отъезда, он поручил своему секретарю забронировать номер, что и было сделано в срок. Однако, приехав в отель, Романов А. О. был неприятно удивлен, дело в том, что выбранный ранее номер не был забронирован, а остальные были уже заняты, о чем ему сообщил администратор. Возникла конфликтная ситуация. В короткий срок была проведена работа по

выяснению причины проблемы, выяснилось, что накануне приезда господина Романова в компьютерах отеля произошел сбой, который привел к удалению некоторых данных.

Практическое занятие № 32.
Разработка профессиональных компетенций менеджера по бронированию
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Ценообразование: расчет цены услуг

Цель: разработать профессиональные компетенции менеджера по бронированию; защитить и обосновать коллективный проект.

Задачи:

- выявить ошибки операторов по бронированию; изучить вербальные установки; работу с жалобами.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Ошибка № 1. Оператор не выясняет имя звонящего и не обращается к нему по имени в процессе разговора.

Зачастую, оператор, представившись сам, что, несомненно, способствует персонификации разговора, не пытается узнать имя звонящего. Часто он выясняет, как зовут гостя, лишь на этапе занесения данных в систему, а если клиент не бронирует номер, то имя не выясняется вообще.

Достаточно всего лишь задать вопрос: «Как я могу к Вам обращаться?». Произнесение имени гостя позволит установить с ним дружественные отношения еще до прибытия в отель. Назвав звонящего по имени, как минимум, два раза в процессе разговора, сотрудник отдела бронирования добьется большего эффекта, чем при описании всех преимуществ отеля и номера.

Ошибка № 2. Оператор не задает основных вопросов перед озвучиванием цены. Очень распространен звонок в отдел бронирования с вопросом: «А сколько у вас стоит номер?». В этом случае рекомендуется не спешить цитировать прайс-лист гостиницы. Необходимо предварительно уточнить даты приезда, количество гостей и желаемый номер для размещения, так как гостиничный тариф зависит именно от этих характеристик. Только после этого следует озвучить цены на подходящие номера, и только те, которые есть в наличии на указанные даты.

Любой звонок – это потенциальная бронь, так что задача оператора – перевести его в русло обсуждения приезда гостя в отель, а не в процесс озвучивания фактов.

Ошибка № 3. В процессе подбора подходящего варианта размещения оператор молчит или переводит звонок в режим ожидания. Пока оператор ищет в системе необходимый номер, у него есть отличная возможность задать гостю дополнительные вопросы, чтобы выяснить его потребности. К сожалению, во многих случаях в процессе поиска в разговоре повисает пауза, которую можно с успехом использовать для нескольких дополнительных вопросов, исследующих визит гостя.

Ошибка № 4. Оператор предлагает услуги, не выяснив предварительно потребности гостя. Сотрудник отдела бронирования может сколь угодно ярко описывать услуги бизнес-центра, но если человек ищет номер для брачной ночи, то ему не понадобится эта информация. У отеля может быть отличная служба доставки багажа, но вряд ли это важно для бизнесмена, который едет налегке.

Постарайтесь выяснить цель приезда гостя, чтобы предложить ему подходящие услуги из ассортимента гостиницы.

Ошибка № 5. Оператор предлагает один вариант размещения. Гостю следует предложить несколько вариантов, чтобы не стоял вопрос: «В каком отеле поселиться?», а стоял вопрос: «Какой номер в отеле выбрать?». Причем желательно начинать с более дорогих номеров, так как более дешевые варианты всегда можно успеть предложить, а вот наоборот –

не просто. Кроме того, вопрос: «Какие номера Вас интересуют?» рекомендуется заменять на позитивное: «Я могу предложить Вам…».

Практическое занятие № 33.
Работа с жалобами
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Ценообразование: расчет цены услуг

Цель: разработать профессиональные компетенции менеджера по бронированию; защитить и обосновать коллективный проект.

Задачи:

- выявить ошибки операторов по бронированию; изучить вербальные установки; работу с жалобами.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Ошибка № 1. Оператор не предлагает забронировать номер «прямо сейчас». Это самая серьезная ошибка, не позволяющая оператору продать номер. Зачастую сотрудник очень красочно описывает отель, а также номера и услуги в нем, однако просто не предлагает произвести бронирование.

Некоторые придерживаются мнения, что не стоит навязывать услуги отеля. Однако подумайте, каково будет гостю, когда он через какое-то время все-таки надумает забронировать номер, а их уже не будет в наличии? А если цена повысится к моменту второго звонка? Окажите гостю услугу, отмечая ограниченность номеров по данной цене, особенно, если бронирование не будет стоить ему ни копейки. Просто предложите гостю забронировать номер «прямо сейчас».

Ошибка № 2. Оператор говорит, что номеров много, и гость еще успеет позвонить и забронировать. Если гостю необходимо подумать, и он спрашивает, много ли номеров осталось и есть ли у него еще время, оператору не стоит успокаивать его, что номеров достаточно. Они могут закончиться уже завтра, после бронирования большой группой. Стоит сообщить гостю, что номера данной категории в отеле пользуются повышенным спросом и что их может не быть к моменту повторного звонка. Также отметьте ограниченность специальных предложений по времени, если таковые имеются.

Ошибка № 3. Оператор не повторяет параметры бронирования по завершению процесса бронирования.

Следует резюмировать бронирование после его завершения, повторяя все параметры, включая

ФИО гостя, количество номеров, период проживания и цену размещения. В процессе бронирования запросы гостя могли быть услышаны неверно, и подтверждение характеристик брони (письменное или устное) поможет гостю выявить недоразумения и своевременно внести корректировки.

Ошибка № 4. Оператор отправляет гостя на сайт. Не стоит предлагать гостю забронировать номера на сайте, ведь он уже выбрал желаемый канал бронирования и позвонил в отель. Гость может не пойти на сайт, даже если он вам обещал. Также гость может пойти на сайт конкурента или попасть к посреднику. И то, что гость забронирует номер через сайт, будет уже не заслугой данного оператора, а заслугой организации соответствующего канала бронирования.

Ошибка № 5. Оператор не благодарит гостя за звонок. Следует обязательно благодарить гостя за звонок, даже если он не произвел бронирование. Гость потратил свое время и, если звонил из другого города, деньги. Он уделил внимание вашему отелю. Если гость не забронировал номер в этот раз, то он обязательно вернется к рассмотрению вашего отеля в дальнейшем. Для большей эффективности отдела бронирования разработайте показатели эффективности и мотивируйте операторов на повышение продаж номеров. Оператор должен

чувствовать каждый забронированный номер в своем кармане. И главное, не забывайте обучать персонал и контролировать качество работы, регулярно проводя независимый сервисный аудит по программе «тайный звонок». И вы заметите, как процент продаж по телефону будет расти.

Практическое занятие № 34.
Поиск общих правил и условий бронирования.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Ценообразование: расчет цены услуг

Цель: закрепить пройденный материал по теме «Организация и технология бронирования-резервирования гостиничных услуг».

Задачи:

- научиться находить конкурентные преимущества в технологиях бронирования в разных системах.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. Работа в микрогруппах по проблеме: «Индивидуальные сообщения и их анализ в микро-группах. Защита коллективных версий».

Задание № 2. Командная работа: разработка и защита общих правил и условий бронирования для конкретной гостиницы (по выбору группы). Защита.

Задание № 3. Гость заказал гостиницу через интернет бронирование. При заселении выяснилось, что в гостинице действуют скидки и номер стоит меньше, чем было объявлено заранее. Номер гостем уже оплачен.

Опишите действия менеджера СПиР для разрешения данной проблемной ситуации.

Задание № 4. Работа по подгруппам по 2-3 человека. Задание: найти конкурентные преимущества в технологиях бронирования в разных системах (на разных сайтах).

Практическое занятие № 35.
Оформление заявки на бронирование гостиниц, включая трансфер (доставка из аэропорта в отель и обратно)
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Цена от стойки

Цель: научиться оформлять заявки на бронирование гостиниц, включая трансфер (доставка из аэропорта в отель и обратно).

Задачи:

- изучить работу с документами (копиями заграничных паспортов), осуществление стыковки всего маршрута.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. Оформить заявки на бронирование гостиниц, включая трансфер (доставка из аэропорта в отель и обратно). Работа с документами (копиями заграничных паспортов), осуществление стыковки всего маршрута.

Практическое занятие № 36.
Работа с документами (копиями заграничных паспортов), осуществление стыковки всего маршрута
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Цена от стойки

Цель: научиться оформлять заявки на бронирование гостиниц, включая трансфер (доставка из аэропорта в отель и обратно).

Задачи:

- изучить работу с документами (копиями заграничных паспортов), осуществление стыковки всего маршрута.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. Гостиница « » работает по «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 25.04.1997 № 490».

В разгар сезона в гостинице свободных номеров только 5 штук.

Один забронирован за Ивановым И.И. (Иванов И.И. прислал информацию о своем опоздании на сутки, оплатил свое пребывание в гостинице заранее по безналичному расчету).

В очереди на бронирование для поселения представлены:

Петров П.П.- герой Советского Союза,

Михайлов М.М.- инвалид 1 группы с сопровождающим;

Сидоров К.С.- представитель Генеральной прокуратуры в командировке;

Кузнецов К.К.- обычный гость

Савельев С.С.- обычный гость

В каком порядке будет проводить бронирование на поселение менеджер службы приема и размещения, проживающих в 3-х звездной гостинице.

Задание № 2. Аналитическая письменная работа. «Работа с письмами-заявками на размещение и обслуживание в отеле по безналичному расчету».

Практическое занятие № 37.
Порядок ведения записи регистрации брони. Оформление документов подтверждения и отмены бронирования.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Цена от стойки

Цель: закрепить пройденный материал по теме «Прием и обработка заявок на размещение в отеле». Порядок ведения записи регистрации брони.

Задачи:

- оформление документов подтверждения и отмены бронирования.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1.

Туристическая фирма « » направила в Вашу гостиницу факс-заявку на размещение следующего содержания: Просим забронировать в Вашей гостинице группу туристов из 6 человек. Из них 5 мужчин и 1 женщина. Список ФИО гостей прилагается.

Заезд 10.10.2013 в 12

Выезд 12.10.2013 в 12

Просим предоставить номера самой дешевой ценовой категории. Гости будут оплачивать свое проживание по безналичному расчету каждый сам за себя.

Ваши действия.

1. Аналитическая письменная работа «Порядок ведения записи регистрации бронирования».

Задание № 2.

Туристическая фирма « » направила в Вашу гостиницу факс-заявку на размещение следующего содержания: Просим забронировать в Вашей гостинице группу туристов из 6 человек. Из них 5 мужчин и 1 женщина. Список ФИО гостей прилагается.

Заезд 10.10.2013 в 12

Выезд 12.10.2013 в 12

Просим предоставить номера самой дешевой ценовой категории. Гости будут оплачивать свое проживание по безналичному расчету каждый сам за себя.

Ваши действия.

Практическое занятие № 38.
Аннуляция брони и внесение изменений в параметры брони
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Расчет гостя

Цель: изучить процесс аннуляции брони и внесения изменений в параметры брони.

Задачи:

- научиться оформлять отказы от бронирования, рассчитывать штрафные санкции.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. Используя нормативные документы - выписать штрафные санкции начисляемые при отказе от бронирования для индивидуальных туристов и групп.

Задание № 2. Используя данные гостиниц из интернет ресурсов и каталогов заполнить бланки. Каждый студент выбирает средство размещения и размещает в гостинице 3 человек с 4.05.по 11.05.2012 (Группа туристов в составе 11 человек забронировали гостиницу с 17.09 2012 по 27.09.) (даты и количество гостей для каждого студента разные).

Задание № 3. Рассчитать штрафные санкции при отказе от ранее забронированных номеров за 2 дня до заезда для группы и индивидуальных туристов.

Практическое занятие № 39.
Расчет оплаты за проживание.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Расчет гостя

Цель: закрепить пройденный материал по теме «Технология аннуляции брони и технология внесения изменений в параметры заявки на размещение в отеле».

Задачи:

- научиться производить расчет за проживание в гостинице.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. Женщина с ребенком в возрасте шести лет заехала в гостиницу в 14 часов, прожив пять суток, она выехала из гостиницы по истечении 13 часов после расчетного часа.

Определите, как будет производиться оплата за проживание в гостинице в этом случае? Гостиница работает по «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 25.04.1997 № 490». Стоимость одноместного проживания 4000 руб., двухместного – 4500 руб.

Задание № 2. Вы сотрудник СПиР. У гостя из 301 номера Петрова И.И. сегодня в 12 заканчивается оплата проживания, и он должен уезжать, но поезд у него только в 19.3 . В 11.3 он подошел к стойке регистрации и попросил разрешить ему без оплаты позднего выезда оставить вещи в номере. Описать действия менеджера СПиР для разрешения данной проблемной ситуации.

Практическое занятие № 40.
Разработка условий договора гостиницы с турфирмой о квоте мест
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Расчет гостя

Цель: закрепить пройденный материал по теме «Технология аннуляции брони и технология внесения изменений в параметры заявки на размещение в отеле».

Задачи:

- научиться разрабатывать условия договора гостиницы с турфирмой о квоте мест.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. Турфирма обратилась к гостинице о бронировании 20 номеров.

Заполните договор гостиницы с турфирмой о квоте мест.

Практическое занятие № 41.
Планирование и учет услуг по питанию гостей
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Категории гостей

Цель: закрепить пройденный материал по теме «Технология аннуляции брони и технология внесения изменений в параметры заявки на размещение в отеле».

Задачи:

- научиться разрешать конфликтные ситуации.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Ситуационная задача № 1.

Туристы заселились в номер, прожили неделю и при расчете за номер им выставили счет за мини бар. Они утверждают, что мини баром не пользовались, но напитков там не хватает.

Задание: Каковы действия администрации?

Ситуационная задача № 2.

Гость гражданин Америки подошел к стойке размещения с просьбой сделать ему регистрацию в Вашей гостинице на трое суток, при этом проживать в гостинице он не намерен. Сколько это будет стоить? (суточный тариф проживания в самом дешевом номере - 2000 руб. а в самом дорогом – 15000 руб).

Описать действия менеджера СПиР для разрешения данной проблемной ситуации.

Ситуационная задача № 3.

В номере в качестве услуг предоставлены мини-бар и междугородний телефон. При заселении гостю предлагают внести аванс за пользование этими услугами. Ссылаясь на правила гостиницы. Гость отказывается вносить аванс, желая оплачивать эти услуги по: факту. Гость требует сохранить ему возможность пользоваться этими услугами. Описать действия менеджера СПиР для разрешения данной проблемной ситуации

Практическое занятие № 42.
Оформление писем-заявок на размещение в гостиницу по почте в виде заказных писем
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Категории гостей

Цель: закрепить пройденный материал по теме «Информационные и телекоммуникационные технологии в деятельности службы бронирования».

Задачи:

- научиться оформлять письмо-заявку на размещение в гостиницу.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Ситуация № 1. По телефону от г-жи Никульшиной Марии Степановны поступила заявка на бронирование одноместного номера в вашем отеле категории «стандарт»

стоимостью 4500 руб. Г-жа Никульшина М.С. сообщила следующую информацию: дата заезда 15.02.2014 г.; дата выезда 20.02.2014 г.; место жительства Рязанская обл., г. Скопин, ул. Карла Маркса, д.48, В.34.

Дополнительного пакета услуг не требуется. Г-жа Никульшина пожелала полный пансион. С условиями оплаты и требованиями согласна.

Отель «Белые ночи» согласен принять г-жу Никульшину М.С. (номер брони 55).

Выполнить: 1) оформление и регистрацию заявки 2) описать ваши дальнейшие действия после того как г-жа Никульшина сообщила необходимую информацию.

Ситуация № 2. По факсу поступила заявка на резервирование номера в отеле «Белые ночи» от индивидуального предпринимателя г-на Быкова Василия Викторовича, проживающего по адресу Московская обл., г. Люберцы, ул. Б. Горка, д. 90 Г-н Быков желал забронировать двухместный номер «люкс» на период с 16.02.2014 по 27.02.2014 г. Количество проживающих 1 человек. Дополнительно раз в неделю сауна.

Данный г-н проживал ранее в отеле и был выселен за грубые нарушения правил проживания в отеле. Отель «Белые ночи» решил отказать данному г-ну в бронировании номера.

Выполнить: 1) оформление и регистрацию заявки 2) оформить отказ в бронировании.

Ситуация № 3. По факсу поступила заявка на бронирование номеров от НИИ «Наука и образование» для группы ученых из трех человек. В сообщении содержалась следующая информация: дата заезда 13.02.2014 г; дата выезда 20.02.2014 г., двухместный «люкс» для двух ученых женщин: Мартыновой Галины Васильевны и Арбузовой Ольги Михайловны, одноместный «люкс» для ученого Баранова Григория Петровича. Особые пожелания – тихие номера. С условиями и размером оплаты согласны.

Между отелем «Белые ночи» и НИИ «Наука и образование» сложились длительные договорные отношения. Отель подтверждает бронирование.

Выполнить: 1) оформить и зарегистрировать заявку на бронирование 2) оформить подтверждение на бронирование.

Ситуация № 4. НИИ «Наука и образование» заблаговременно сообщил в отель «Белые ночи», что изменилась дата заезда и количество гостей: дата заезда 14.02.2014, поменять одноместный «люкс» на двухместный и принять еще одного постояльца Куртикова Петра Васильевича.

Выполнить: 1) оформить изменения в заявке 2) оформить переподтверждение.

Практическое занятие № 43.

Отправка писем-заявок по факсу с запросом о бронировании мест и номеров в отеле (3 курс, 6 семестр)

Тема: Категории гостей

Цель: закрепить пройденный материал по теме «Информационные и телекоммуникационные технологии в деятельности службы бронирования».

Задачи:

- научиться отправлять письма-заявки.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Ситуация № 1. Через систему Интернет – бронирования поступила заявка на бронирование номера категории «сюит» стоимостью 15000 руб. от Мытаревой Ольги Васильевны, паспортные данные 1234 567890, выдан 12.09.2000 г., зарегистрированной по адресу г. Самара, ул. Зеленая, д.13, В.56. Г-жа Мытарева пожелала конкретный номер: пятый этаж комната №505. Дата заезда 12.02.2014 г. по 21.02.2014 г.

В это же время вы получаете факс от г-на Суханова Дмитрия Руслановича с просьбой забронировать номер 505 (пятый этаж) «сюит» в период с 13.09.2014 г. по 21.02.2014 г.

Для отеля «Белые ночи» г-жа Мытарева О.В. и г-н Суханов Д.Р. являются очень важными гостями и отель не хотел бы терять ни одного гостя.

Выполнить: 1) оформить и зарегистрировать полученные заявки 2) принять решение в сложившейся ситуации (описать ваши действия)

Ситуация № 2. По почте г-жа Малахова Светлана Григорьевна, проживающая по адресу: Краснодарский край, г. Анапа, ул. Морская, д.1, корп.2, В.45, просит забронировать номер-студию, стоимостью 10000 руб. дата заезда 1.03.2014 г., дата отъезда 15.03.2014 г. Количество гостей – 1 человек. С условиями оплаты ознакомлена. Сообщая свои реквизиты кредитной карты г-жа Малахова С.Г. гарантирует оплату.

Выполнить: 1) оформить и зарегистрировать заявку 2) оформить подтверждение бронирования

Ситуация № 3. Г-жа Малахова С.Г. 14.02.2014 г. сообщила в письменной форме об аннуляции своего бронирования.

Выполнить: 1) регистрацию аннуляции 2) подтвердить аннуляцию

Ситуация № 4. ФКОУ СПО «МЭКИ» Минтруда России желает забронировать в вашем отеле два двухместных номера категории «стандарт» стоимостью 5000 руб. и один трехместный категории «стандарт» стоимостью 4500 руб. для своих сотрудников Дягилевой Светланы Викторовны, Пивоваровой Ольги Викторовны, Першуковой Людмилы Викторовны, Морковкиной Марии Степановны, Кукушкина Петра Петровича, Савельева Дмитрия Андреевича, Шушунова Олега Васильевича и Короткова Александра Савельевича. Дата заезда 5.03.2025 г.; дата выезда 15.03.2025 г.

ФКОУ СПО «МЭКИ» 15.02.2014 г. сообщил об отмене бронирования

Выполнить: 1) оформить и зарегистрировать заявку 2) оформить аннуляцию бронирования.

Практическое занятие № 44.
Прием, регистрация и поселения индивидуальных гостей и групп корпоративных гостей с использованием профессиональных программ и модулей
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Поселение в номер

Цель: закрепить изученный учебный материал, выработать у обучающихся умение принимать, регистрировать и заселять гостей.

Задачи:

- научиться пользоваться профессиональными программами.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. Гостиница « Ромашка » работает по правилам:

Заезд с 0.00 -11.00 оплата 1/2 суток
11.00-12.00 оплата не берется (льготный час)
Выезд с 12.00 -13.00 оплата не берется (льготный час)
13.00 – 17.59 оплата - почасовая
18.00 – 23.59 оплата 1/2 суток

Гость Гусева Валентина Петровна поселяется от стойки в 11.30 в одноместный номер на 3 дня. Оплачивать будет весь срок проживания сразу, наличными. Уезжать будет в 12.59. Взять оплату. Выписать промежуточный счет.

Задание № 2. Гостиница « Ромашка » работает по правилам:

Заезд с 0.00 -11.00 оплата 1/2 суток
11.00-12.00 оплата не берется (льготный час)
Выезд с 12.00 -13.00 оплата не берется (льготный час)
13.00 – 17.59 оплата - почасовая

18.00 – 23.59 оплата 1/2 суток

Гость Владимирова Валентина Петровна поселяется от стойки в 07.30 в одноместный номер на 2 дня. Оплачивать будет весь срок проживания сразу, наличными. Уезжать будет в 12.59. Взять оплату. Выписать промежуточный счет.

Задание № 3. Гостиница « Ромашка » работает по правилам:

Заезд с 0.00 -11.00 оплата 1/2 суток

11.00-12.00 оплата не берется (льготный час)

Выезд с 12.00 -13.00 оплата не берется (льготный час)

13.00 – 17.59 оплата - почасовая

18.00 – 23.59 оплата 1/2 суток

Гость Семенова Валентина Петровна поселяется от стойки в 23.30 в одноместный номер на 4 дня. Оплачивать будет весь срок проживания сразу, наличными. Уезжать будет в 12.59. Взять оплату. Выписать промежуточный счет.

Задание № 4. Гостиница « » работает по правилам:

Заезд с 0.00 -5.59 оплата 1/2 суток

6.00-12.00 оплата почасовая

Выезд с 12.00 -17.59 оплата почасовая

18.00 – 23.59 оплата 1/2 суток

Гость Власова Тамара Геннадьевна поселяется от стойки сегодня в 07.00 в двухместный номер на сутки. Поселить гостя, взять с нее оплату наличными за весь срок проживания. Через час она подходит к стойке и говорит, что к ней в номер нужно подселить дочь Власову Алину (6 лет). Доплату она будет делать картой VISA. Произвести необходимые действия.

Задание № 5. Гостиница « » работает по правилам:

Заезд с 0.00 -5.59 оплата 1/2 суток

6.00-12.00 оплата почасовая

Выезд с 12.00 -17.59 оплата почасовая

18.00 – 23.59 оплата 1/2 суток

Гость ФИО поселяется от стойки в 10.00, и говорит, что он будет уезжать на следующий день в 18.59. Оплачивать проживание он будет наличными.

Поселить гостя, взять с него полную оплату за весь срок проживания и выписать промежуточный счет.

Гость ФИО поселяется без брони (от стойки) в 12.00 сегодня в одноместный номер и говорит, что он будет уезжать завтра в 12.00. Оплачивать проживание он будет наличными

Поселить гостя, взять с него полную оплату за весь срок проживания и выписать промежуточный счет.

Затем через 30 минут в 12.30 он подходит к администратору СПиР и говорит, что к нему приехала жена и ему надо переселиться в двухместный номер. Сроки проживания те же. Выписать промежуточный счет на новый двухместный номер.

Задание № 6. Гостиница «Ромашка » работает по правилам:

Заезд с 0.00 -11.00 оплата 1/2 суток

11.00-12.00 оплата не берется (льготный час)

Выезд с 12.00 -13.00 оплата не берется (льготный час)

13.00 – 17.59 оплата - почасовая

18.00 – 23.59 оплата 1/2 суток

Гость Замкова Валентина Петровна поселяется от стойки в 18.30 в одноместный номер на 3 дня. Оплачивать будет весь срок проживания сразу, наличными. Уезжать будет в 01.59. Взять оплату. Выписать промежуточный счет.

Задание № 7. Гостиница « » работает по правилам:

Заезд с 0.00 -5.59 оплата 1/2 суток

6.00-12.00 оплата почасовая

Выезд с 12.00 -17.59 оплата почасовая

18.00 – 23.59 оплата 1/2 суток

Гость ФИО поселяется от стойки в 7.00, и говорит, что он будет уезжать на следующий день в 17.59. Оплачивать проживание он будет наличными.

Поселить гостя, взять с него полную оплату за весь срок проживания и выписать промежуточный счет.

Задание № 8. Гостиница « Ромашка » работает по правилам:

Заезд с 0.00 -11.00 оплата 1/2 суток

11.00-12.00 оплата не берется (льготный час)

Выезд с 12.00 -13.00 оплата не берется (льготный час)

13.00 – 17.59 оплата - почасовая

18.00 – 23.59 оплата 1/2 суток

Гость Лакеева Валентина Петровна поселяется от стойки в 17.59 в одноместный номер на 3 дня. Оплачивать будет весь срок проживания сразу, наличными. Уезжать будет в 02.59. Взять оплату. Выписать промежуточный счет.

Задание № 9. Гостиница « » работает по правилам:

Заезд с 0.00 -12,00 оплата 1/2 суток

Выезд с 12.00 -17.59 оплата почасовая

18.00 – 23.59 оплата 1/2 суток

Гость Иванов Игорь Васильевич поселяется от стойки в 07.00 и говорит, что будет уезжать сегодня в 23.59. Поселить гостя, выписать промежуточный счет, затем выселить и выписать окончательный счет.

Практическое занятие № 45.
Заполнение регистрационной карточки гостя
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Поселение в номер

Цель: закрепить изученный учебный материал, выработать у обучающихся навыки заполнять регистрационную карту гостя

Задачи:

- научиться заполнять регистрационную карту гостя.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. Заполните карту гостя и проверьте правильность ее заполнения.

КАРТА ГОСТЯ

Фамилия _____ Your Sur – and
Имя, отчество _____ First Name

_____
(Ваш номер/Your room)

_____
(Страна/Your country)

_____
(Расчетный час/Check-out Time)

_____
(Багаж/Luggage)

_____
(Дежурный/Floor clerk)

I	II	III	IV	V	VI
VII	VIII	IX	X	XI	XII

1	2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31	

Практическое занятие № 46.
Заполнение «Журнала регистрации иностранных граждан и лиц без гражданства"
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Поселение в номер

Цель: закрепить изученный учебный материал, выработать у обучающихся умение заполнять журнал регистрации иностранных граждан и лиц без граждан.

Задачи:

- научиться заполнять журнал регистрации иностранных граждан и лиц без граждан.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. На основании выданных документов иностранных граждан провести заполнение журнала регистрации иностранных граждан.

Задание № 2. Проверить правильность заполнения журнала регистрации иностранных граждан.

Практическое занятие № 47.
Составление и обработка документов по подселению и переселению гостей
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Корректировка и внесение изменений в личные данные гостя

Цель: закрепить изученный учебный материал, выработать у обучающихся умение самостоятельно заполнять документацию по подселению и переселению гостя.

Задачи:

- научиться заполнять документацию по подселению и переселению гостя.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. Заполните журнал регистрации проживающих на этаже.

№ п/п	Ф.И.О.	Въезд		Подпись дежурного по этажу	Выезд		Подпись дежурного по этажу
		Дата	Часы		Дата	Часы	
1	2	3	4	5	6	7	8

Гость ФИО поселяется без брони (от стойки) в 12.00 сегодня в одноместный номер и говорит, что он будет уезжать завтра в 12.00. Оплачивать проживание он будет наличными.

Поселите гостя, рассчитайте с него полную оплату за весь срок проживания и выпишите промежуточный счет.

Затем через 30 минут в 12.30 он подходит к администратору СПиР и говорит, что к нему приехала жена и ему надо переселиться в двухместный номер. Сроки проживания те же. Выпишите промежуточный счет на новый двухместный номер.

Решение:

1. Поселить гостя в одноместный номер по тарифу от стойки.
2. Внести полностью паспортные данные
3. Рассчитать оплату
4. Взять наличные деньги (внести в счет со знаком «-»)
5. Переселение:

- Поставить в известность «номерной фонд» о переселении гостя
- Если гость использовал номер то:
- Если гость в номер даже не заходил то:
- Меняем категорию номера одноместного на двухместный
- Заходим в счет гостя

- Берем доплату по тарифу за двухместный номер
- Подселяем второго человека
- Вносим все паспортные данные второго человека
- Уточняем у гостя по поводу счетов (т.е. на кого выписывать счет)

Практическое занятие № 48.
Калькулирования стоимости услуг гостиничного предприятия
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Корректировка и внесение изменений в личные данные гостя

Цель: закрепить изученный учебный материал, выработать у обучающихся умение самостоятельно производить расчет стоимости услуг гостиничного предприятия.

Задачи:

- научиться рассчитывать стоимость услуг гостиничного предприятия.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание:

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:

Вариант 1. Гостиница работает по правилам:

Заезд с 0.00 -5.59 оплата 1/2 суток
6.00-12.00 оплата почасовая
Выезд с 12.00 -17.59 оплата почасовая
18.00 – 23.59 оплата 1/2 суток

Вариант 2. Гостиница работает по правилам:

Заезд с 0.00 -7.59 оплата 1/2 суток
8.00-12.00 оплата почасовая
Выезд с 12.00 -15.59 оплата почасовая
16.00 – 23.59 оплата 1/2 суток

Одноместный номер стоимостью 160 у.е.	Заезд	15.03	19.00
	Выезд	19.03	06.00
Двухместный номер стоимостью 105 у.е.	Заезд	12.03	13.00
	Выезд	15.03	12.00
Номер люкс стоимостью 250 у.е.	Заезд	11.03	23.00
	Выезд	16.03	14.00
Номер стоимостью 270 у.е.	Заезд	10.03	18.00
	Выезд	17.03	17.00
Номер стоимсотью 220 у.е.	Заезд	15.03	20.00
	Выезд	17.03	20.00
Номер люкс стоимостью 180 у.е.	Заезд	19.03	21.00
	Выезд	22.03	23.00
Номер люкс стоимостью 330 у.е.	Заезд	15.03	02.00
	Выезд	16.03	15.00
Апартаменты стоимостью 500 у.е.	Заезд	19.03	07.00
	Выезд	19.03	16.00
Апартаменты стоимостью 300 у.е.	Заезд	21.03	05.00
	Выезд	24.03	22.00
Одноместный номер стоимостью 135 у.е.	Заезд	14.03	16.00

	Выезд	21.03	11.00
Двухместный номер стоимостью 90 у.е.	Заезд	11.03	17.00
	Выезд	16.03	02.00
Номер люкс стоимостью 300 у.е.	Заезд	10.03	20.00
	Выезд	12.03	17.00
Номер люкс стоимостью 210 у.е.	Заезд	17.03	17.00
	Выезд	22.03	17.00
Номер оюкс стоимосотью 240 у.е.	Заезд	16.03	10.00
	Выезд	20.03	19.00
Номер люкс стоимостью 130 у.е.	Заезд	26.03	15.00
	Выезд	30.03	20.00
Номер люкс стоимостью 280у.е.	Заезд	17.03	04.00
	Выезд	18.03	16.00
Апартаменты стоимостью 700 у.е.	Заезд	21.03	03.00
	Выезд	21.03	20.00
Апартаменты стоимостью 290 у.е.	Заезд	17.03	06.00
	Выезд	23.03	19.00

Практическое занятие № 49.
Составление и обработка необходимой документации по загрузке номеров
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Корректировка и внесение изменений в личные данные гостя

Цель: закрепить изученный учебный материал, выработать у обучающихся умение обрабатывать необходимую документацию по загрузке номеров.

Задачи:

- научиться обрабатывать необходимую документацию по загрузке номеров.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. Заполнить ведомость учета номерного фонда для гостиниц категории 3, 4 и 5 звезд.

Задание № 2. Сформировать отчет по загрузке номерного фонда вашей гостиницы на сегодня.

№ п/п	№ комнаты	Ф.И.О.	Въезд		Дата смены белья	Выезд	
			Дата	Часы		Дата	Часы
1	2	3	4	5	6	7	8

Гостиница « » работает по правилам:
Заезд с 0.00 -5.59 оплата 1/2 суток
6.00-12.00 оплата почасовая
Выезд с 12.00 -17.59 оплата почасовая
18.00 – 23.59 оплата 1/2 суток

Гость ФИО поселяется от стойки в 7.00, и говорит, что он будет уезжать на следующий день в 17.59. Оплачивать проживание он будет наличными.

Поселить гостя, взять с него полную оплату за весь срок проживания и выписать промежуточный счет.

Решение:

1. Поселить гостя по тарифу от стойки.

2. Внести полностью паспортные данные
3. Рассчитать оплату (тариф за сутки+ «почасовой » тариф за ранний заезд + «почасовой » тариф за поздний выезд)
4. Взять наличные деньги (внести в счет со знаком «-»)
5. Начислить услугу «ранний заезд»
6. Начислить услугу «поздний выезд»
7. В профайле гостя внести комментарий или примечание «поздний выезд до 17.59 «оплачен»»
8. Баланс счета должен быть равен суточному тарифу за выбранный номер (со знаком «-»)

Задание № 3.

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

Просим забронировать в Вашей гостинице группу туристов из 6 человек. Из них 5 мужчин и 1 женщина. Список ФИО гостей прилагается.

Заезд 10.10.2013 в 12.00

Выезд 12.10.2013 в 12.00

Просим предоставить номера самой дешевой ценовой категории. Гости будут оплачивать свое проживание наличными каждый сам за себя. Оплата проживания будет произведена сегодня через кассу СПиР.

Решение:

1. Проверить доступность номеров на требуемые даты.
2. Если номера есть в наличии и в требуемом количестве то:
3. Уточнить тарифный план для данной туристической фирмы (если у фирмы нет договора о сотрудничестве с гостиницей, то бронируем по «опубликованному» тарифу)
4. Оформить новую групповую бронь, состоящую из 2 двухместных номеров и 2 одноместных номера
5. Внести полностью информацию о туристической фирме (контактные телефоны, юридический адрес, полное название, сокращенное название и др.)
6. Внести полностью ФИО гостей (паспортные данные при бронировании не вносятся)
7. В двухместные номера оформить подселение и разделить тарифы.
8. Открыть на каждого гостя «Деталь брони», открыть вкладку «Опции» , далее «инструкции перенаправления», «новая» «до приезда»
9. Открыть счет «до приезда»
10. Рассчитать оплату
11. Взять наличные деньги (внести в счет со знаком «-»)
12. В профайле (детали брони)гостя внести комментарий или примечание «проживание оплачено (за сутки или полностью) счет №_____ от «__» _____2025г.
13. В детали брони поставить отметку «бронь гарантирована»
14. Баланс счета должен быть равен суточному тарифу или сумме за определенный срок пребывания за выбранный номер (со знаком «-»)

Практическое занятие № 50.
Составление и обработка необходимой документации ожидаемому заезду
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Особенности обслуживания VIP-гостей

Цель: закрепить изученный учебный материал, выработать у обучающихся умение составлять и обрабатывать необходимую документацию ожидаемому заезду.

Задачи:

- научиться заполнять документацию по заезду.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

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

Заявка на бронирование мест «П»						
Регистрационный номер	Наименование предприятия (организации)	Дата предъявления заявки	Дата заезда, выезда	Гостиница	Количество мест	Подпись лица, принявшего заявку
1	2	3	4	5	6	7

Задание № 1.

1. Заполнить заявку на бронирование мест

2. Сформировать в профессиональной программе отчет по ожидаемому заезду (прибытие) на сегодня.

Журнал регистрации заявок на бронирование мест «И»								
Регистрационный номер	Ф.И.О.	Место жительство	Вид заявки	Дата заявки	Дата заезда, выезда	Гостиница	Количество мест	Подпись лица, принявшего заявку
1	2	3	4	5	6	7		8

3. Заполнить журнал регистрации заявок на бронирование мест для группы.

4. Сформировать в профессиональной программе отчет по ожидаемому заезду групп на сегодня.

5. Решить ситуационные задачи в профессиональной программе:

Гостиница « » работает по правилам:

Заезд до 12.00 часов – оплачивается в размере 1/2 тарифа

Выезд после 12.00 – оплачивается в размере в размере 1/2 тарифа

быть равен Гость ФИО поселяется без брони (от стойки) в 7.00 и говорит, что он будет уезжать завтра в 12.00. Оплачивать проживание он будет наличными

Поселить гостя, взять с него полную оплату за весь срок проживания и выписать промежуточный счет.

Решение:

1. Поселить гостя по тарифу от стойки.
2. Внести полностью паспортные данные
3. Рассчитать оплату (тариф за сутки+ 1/2 тарифа)
4. Взять наличные деньги (внести в счет со знаком «-»)
5. Начислить услугу «ранний заезд»
6. Баланс счета должен быть равен суточному тарифу за выбранный номер (со знаком «-»)

Задание № 2. Просим забронировать в Вашей гостинице группу туристов из 6 человек. Из них 5 мужчин и 1 женщина. Список ФИО гостей прилагается.

Заезд 15.10.2013 в 12.00

Выезд 17.10.2013 в 12.00

Просим предоставить номера самой дешевой ценовой категории. 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 2 двухместных номеров и 2 одноместных номера

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 счет «до приезда»

11. Рассчитать оплату

12. Начислить оплату по безналичному расчету (внести в счет со знаком «-»)

13. В профайле (детали брони)гостя внести комментарий или примечание «проживание оплачено по безналичному расчету(за сутки или полностью) счет №_____ от «__» _____ 2025 г.

14. Баланс счета должен быть равен суточному тарифу или сумме за определенный срок пребывания за выбранный номер (со знаком «-»)

15. В детали брони поставить отметку «бронь гарантирована»

Практическое занятие № 51.
Составление и обработка необходимой документации по состоянию номеров и начислениям
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Особенности обслуживания VIP-гостей

Цель: закрепить изученный учебный материал, выработать у обучающихся умение самостоятельно составлять и обрабатывать необходимую документацию по состоянию номеров и начислениям.

Задачи:

- научиться составлять и обрабатывать необходимую документацию по состоянию номеров и начислениям.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Поселить без брони (от стойки) гостя Ф.И.О. на сутки. Гость прожил в номере 5 часов, подошел к стойке и сказал, что он выписывается. Выписать гостя и сформировать окончательный счет.

Решение:

Поселение

1. Поселить гостя.
2. Внести полностью паспортные данные
3. Выписать промежуточный счет

Выписка

1. Изменить дату выезда на сегодня
2. Начислить услугу проживание (пакет ВВ)
3. Убедиться, что баланс счета нулевой
4. Выписать гостя

Расчет оплаты за подготовку номеров (мест) и проживание по безналичному расчету

Гостиница _____

Наименование организации,

заказавшей номер _____

РАСЧЕТ ОПЛАТЫ ЗА ПОДГОТОВКУ НОМЕРА (МЕСТ)
И ПРОЖИВАНИЕ ПО БЕЗНАЛИЧНОМУ РАСЧЕТУ

«___» _____ 20__г.

Номер комнаты	Ф.И.О проживающего	Срок подготовки номера				Окончание проживания в номере		Кол-во суток подготовки номера	Кол-во суток проживания в номере	Тариф номера (места)	Сумма
		Начало		Окончание							
		Дата	Часы	Дата	Часы	Дата	Часы				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Практическое занятие № 52.
Решение ситуационных задач по вопросам регулирования договорных отношений
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Особенности обслуживания VIP-гостей

Цель: закрепить изученный учебный материал, выработать у обучающихся умение регулировать договорные отношения.

Задачи:

- научиться регулировать договорные отношения между исполнителем и заказчиком.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задача № 1. Представьте себя менеджером службы приема и размещения проживающих в 5 звездной гостинице. При выезде из номера сюит проживающие отказались оплачивать счет за пользование мини-баром, мотивируя это тем, что не пользовались мини-баром вообще.

В счете, который выставила служба Room-service указан сок апельсиновый и яблочный.

Опишите Ваши действия для разрешения данной проблемной ситуации.

Задача № 2. Представьте себя менеджером службы приема и размещения проживающих в 5 звездной гостинице. При заезде Иванов Иван Иванович сообщил Вам, что не хочет встречаться ни с кем из возможных посетителей. Во время вашей рабочей смены на ресепшн обратился посетитель с просьбой о встрече с проживающим Ивановым Иваном Ивановичем.

Опишите Ваши действия для разрешения данной проблемной ситуации.

Задача № 3. Представьте себя менеджером службы приема и размещения проживающих в 5 звездной гостинице. Во время вашей рабочей смены к Вам обратился гость со следующей проблемой: за время его отсутствия из номера пропали носильные вещи.

Опишите Ваши действия для разрешения данной проблемной ситуации.

Практическое занятие № 53.
Оформление документов при регистрации индивидуальных туристов, туристской группы и иностранных граждан
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Комплименты VIP гостям

Цель: закрепить изученный учебный материал, выработать у обучающихся умение самостоятельно изучить дополнительную информацию по дисциплине, правильно ее обработать и анализировать.

Задачи:

- научиться оформлять документы для регистрации индивидуальных туристов.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. Гостиница « » работает по «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 25.04.1997 № 490» Гость ФИО поселяется от стойки в 7.00, и говорит, что он будет уезжать на следующий день в 17.59. Оплачивать проживание он будет картой «Visa»

Поселить гостя, взять с него полную оплату за весь срок проживания и выписать промежуточный счет.

Решение:

1. Поселить гостя по тарифу от стойки .
2. Внести полностью паспортные данные
3. Рассчитать оплату
4. Взять оплату по карте (внести в счет со знаком «-»)
5. Начислить услуги «ранний заезд» или «поздний выезд» (если это необходимо в соответствии с Правилами)
6. В профайле гостя внести комментарий или примечание «поздний выезд до 17.59 «оплачен»» (если это необходимо в соответствии с Правилами)
7. Баланс счета должен быть равен суточному тарифу за выбранный номер (со знаком «-»)

Задание № 2.

В профессиональной программе составить:

- отчет по заезду на неделю, месяц, год;
- отчет по аннулированным броням за смену;

Практическое занятие № 54.
Проработка «Правил предоставления гостиничных услуг РФ»
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Комплименты VIP гостям

Цель: закрепить изученный учебный материал, выработать у обучающихся умение самостоятельно изучить дополнительную информацию по дисциплине, правильно ее обработать и проанализировать.

Задачи:

- научиться производить расчет.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. Посчитайте сколько будет стоить проживание в 5 звездной гостинице в одноместном номере, при условии стоимости номера в сутки 4800 руб.,

стоимость бронирования номера – стоимость суточного проживания в данном номере.

Заезд: заезд 11.05.2025 г .в 12.00

Отъезд: 15.05. 2025 г. в 03.00

Бронирования не было.

В номер заехали 2 человека, стоимость подселения 2400 руб.

Посчитайте сколько будет стоить проживание в 5 звездной гостинице в одноместном номере, при условии стоимости номера в сутки 4800 руб.,

стоимость бронирования номера – стоимость суточного проживания в данном номере.

Заезд: 05.06.2025 г. в 17.00

Отъезд: 07.06.2025 г. в 14.00

Бронирования не было.

Был заказан завтрак в номер, стоимость завтрака в номер 3000 руб.

Посчитайте сколько будет стоить проживание в 5 звездной гостинице в одноместном номере, при условии стоимости номера в сутки 4800 руб.,

стоимость бронирования номера – стоимость суточного проживания в данном номере.

Заезд: 15.03.2025 г. в 07.00

Отъезд: 19.03.2025 г. в 22.00

Номер был забронирован.

В номер заехали 2 человека, стоимость подселения 2400 руб.

В службе Room-service был заказан ужин, общая стоимость заказа - 4500 руб.

На 01.02.2010 года число гостей гостиницы составило 210 человек. При этом 60 человек разместилось в двухместных номерах, 30-в трехместных, а остальные – в одноместных. Рассчитайте показатель загрузки гостиницы на 01.02.2025 при общем количестве номеров 210.

В гостинице, рассчитанной на 1500 койко-мест, на 01.02.2025 года было занято 1400 мест. Оцените заполняемость гостиницы на 01.02.2025 г.

Посчитайте сколько будет стоить проживание в 5 звездной гостинице в одноместном номере, при условии стоимости номера в сутки 4800 руб.,

стоимость бронирования номера – стоимость суточного проживания в данном номере.

Заезд: 15.03.2025 г. в 07.00

Отъезд: 19.03.2025 г. в 22.00

Номер был забронирован.

В номер заехали 2 человека, стоимость подселения 2400 руб.

В службе Room-service был заказан ужин, общая стоимость заказа -4500 руб.

Посчитайте сколько будет стоить проживание в 5 звездной гостинице в одноместном номере, при условии стоимости номера в сутки 4800 руб.,

стоимость бронирования номера – стоимость суточного проживания в данном номере.

Заезд: заезд 07.03.2025 г. в 15.00

Отъезд: 09.03.2025 г. в 17.00

Номер был забронирован.

Была заказана индивидуальная экскурсия для гостя в музей-заповедник Кусково. Стоимость экскурсии -3500 руб., стоимость такси – 1500 руб.

Посчитайте сколько будет стоить проживание в 5 звездной гостинице в одноместном номере, при условии стоимости номера в сутки 4800 руб.,

стоимость бронирования номера – стоимость суточного проживания в данном номере.

Заезд: 10.04.2025 г. в 01.00

Отъезд: 12.04.2025 г. в 03.00

Бронирования не было.

В номер заехали 2 человека, стоимость подселения 2400 руб.

Был заказан трансферт в аэропорт Домодедово. Стоимость трансферта 500 руб. на одного человека.

Посчитайте сколько будет стоить проживание в 3 звездной гостинице туристической группы в составе 10 человек, размещенных в двухместных номерах, при условии стоимости номера в сутки 2400 руб.,

стоимость бронирования номера – стоимость суточного проживания в данном номере.

Заезд: 10.01.2025 г. в 9.00

Отъезд: 15.01.2025 г. в 12.00

Номера были забронированы.

В службе Room-service были заказаны завтраки на каждого участника тургруппы, стоимость завтрака 300 руб.

Посчитайте сколько будет стоить проживание в 5 звездной гостинице в одноместном номере, при условии стоимости номера в сутки 4800 руб.,

стоимость бронирования номера – стоимость суточного проживания в данном номере.

Заезд: 11.04.2025 г. в 23.00

Отъезд: 14.04. 2025 г. в 12.00

Номер был забронирован.

Гость пользовался услугами прачечной и химчистки гостиницы. Общая стоимость услуг-1300 руб.

Практическое занятие № 55.
Решение ситуационных задач на соблюдение принципов взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Комплименты VIP гостям

Цель: закрепить изученный учебный материал, выработать у обучающихся умение самостоятельно изучить дополнительную информацию по дисциплине, правильно ее обработать и проанализировать.

Задачи:

- научиться взаимодействовать со службами приема и размещения.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. Гость из номера 507 обратился в СПиР с просьбой вызвать ему в номер «Скорую помощь»

К сотруднику СПиР обратился представитель органов внутренних дел с просьбой, дать информацию о проживающем в Вашей гост-це госте.

Во время проведения отчета на телефонной линии «Credit Limit» было выявлено превышение баланса в номере 420.

Составьте алгоритм действий администратора СПиР

Условие: Гость обратился с просьбой к администратору СПиР заказать трансфер в аэропорт

Задание № 2. Составьте алгоритм оформления заявки на трансфер

Условие: Гость обратился в СПиР с просьбой заказать экскурсию в музей

Задание № 3. Составьте алгоритм оформления заявки на экскурсионные услуги

Условие: Гость обратился в СПиР с просьбой заказать билет в театр (на поезд, самолет, автобус)

Задание № 4. Составьте алгоритм оформления заявки на этот вид услуги

Практическое занятие № 56.
Составление договора на оказание гостиничных услуг
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Правила регистрации иностранных гостей

Цель: научить обучающихся применять теоретические знания, действующее гражданское законодательство в профессиональной деятельности. Отработка практических навыков в составлении договора.

Задачи:

- научиться заполнять договор на оказание гостиничных услуг.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. Заполнить договор на оказание гостиничных услуг на основании предложенной ситуации. Недостающие данные восполнить самостоятельно.

Индивидуальный предприниматель _____ действующий на основании свидетельства о внесении в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей серия 70 № 000842921 от 15.07.2010 г. и Общество с ограниченной

ответственностью «Дары природы» в лице генерального директора _____ действующего на основании Устава заключили договор на оказание гостиничных услуг по размещению работников и гостей, услуги ресторанной службы, а также услуги по организации конференций в гостинице «Сибиряк». Договор заключен 12.02 2025 г. сроком на год.

При выполнении задания используйте Информационные ресурсы «Консультант Плюс» и «Гарант», Гражданский кодекс РФ (гл. 39 ГК РФ, ст. 426 ГК РФ), Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (утв. Постановлением Правительства РФ от 25.04.1997 № 490).

Практическое занятие № 57.
Расчет стоимости проживания в гостинице
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Правила регистрации иностранных гостей

Цель: закрепить изученный учебный материал, выработать у обучающихся умение самостоятельно изучить дополнительную информацию по дисциплине, правильно ее обработать и проанализировать.

Задачи:

- научиться рассчитывать стоимость проживания в гостинице.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными:

Вариант 1. Гостиница работает по правилам:

Заезд с 0.00 -5.59 оплата 1/2 суток 6.00-12.00 оплата почасовая

Выезд с 12.00 -17.59 оплата почасовая 18.00 - 23.59 оплата 1/2 суток

Вариант 2. Гостиница работает по правилам:

Заезд с 0.00 -7.59 оплата 1/2 суток 8.00-12.00 оплата почасовая

Выезд с 12.00 -15.59 оплата почасовая 16.00 - 23.59 оплата 1/2 суток Дата Время Одноместный номер стоимостью 160 у.е. Заезд 15.03 19.00 Выезд 19.03 06.00 Двухместный номер стоимостью 105 у.е. Заезд 12.03 13.00 Выезд Заезд Выезд 15.03 12.00 Номер люкс стоимостью 250 у.е. 11.03 23.00 16.03 14.00 Номер стоимостью 270 у.е. Заезд 10.03 18.00 Выезд 17.03 17.00 Номер стоимостью 220 у.е. Заезд 15.03 20.00 20.00 Выезд 17.03 Номер люкс стоимостью 180 у.е. Заезд 19.03 21.00 Выезд 22.03 23.00 Номер люкс стоимостью 330 у.е. Заезд 15.03 02.00 Выезд 16.03 15.00 Апартаменты стоимостью 500 у.е. Заезд 19.03 07.00 Выезд 19.03 16,00 Апартаменты стоимостью 300 у.е. Заезд Выезд 21.03 05.00 24.03 22.00 Одноместный номер стоимостью 135 у.е. Заезд Выезд 14.03 16.00 21.03 11.00 Двухместный номер стоимостью 90 у.е. Заезд 11.03 17.00 Выезд 16.03 02.00 Номер люкс стоимостью 300 у.е. Заезд Выезд 10.03 20.00 12.03 17.00 Номер люкс стоимостью 210 у.е. Заезд 17.03 17.00 Выезд 22.03 17.00 Номер люкс стоимостью 240 у.е. Заезд 16.03 10.00 Выезд 20.03 19.00 15.00 20.00 Номер люкс стоимостью 130 у.е. Заезд 26.03 Выезд 30.03 Номер люкс стоимостью 280у.е. Заезд 17.03 04.00 Выезд 18.03 16.00 Апартаменты стоимостью 700 у.е. Заезд 21.03 03.00 Выезд 21.03 20.00 Апартаменты стоимостью 290 у.е. Заезд 17.03 23.03 06.00 Выезд 19.00

Практическое занятие № 58.
Составление ответов на письменные запросы иностранных гостей в ситуациях
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Правила регистрации иностранных гостей

Цель: закрепить изученный учебный материал, выработать у обучающихся умение самостоятельно изучить дополнительную информацию по дисциплине, правильно ее обработать и проанализировать.

Задачи:

- научиться составлять ответ на письменный запрос иностранного гостя.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. В службу бронирования гостиницы «Космос» г. Москвы поступила заявка на резервирование номеров для граждан Германии - Шнайдер Вальдемара, Шнайдер Инги, Шнайдер Клауса. Турагенство «Вояж» (г. Москва, Семёновское шоссе, д.35, офис 808, тел +7-499-987-56-96, факс, +7-499-369-89-78) направило в гостиницу «Москва» заявку на резервирование номеров, категории – люкс с 31.08.2025 по 08.09.2025 для граждан Германии Шнайдер Вальдемара, Шнайдер Инги, Шнайдер Клауса (срок действия визы – с 31.08.2025 до 15.09.2025) приезжающих в столицу с целью осмотреть достопримечательности. Также в заявке было указано, что семье Шнайдер необходим поздний выезд в 14.00.

Составьте ответ на бронирование для группы иностранцев.

Практическое занятие № 59.
Регистрация и оформление иностранных граждан в гостинице
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Виды и категории виз

Цель: отработка навыков регистрации гостей гостинцы.

Задачи:

- научиться регистрировать иностранного гостя в гостинице.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. Опишите действия администратора при регистрации гостей.

Задание № 2. Заполните все необходимые документы.

Задание № 3. Опишите особенности регистрации иностранных туристов.

Практическое занятие № 60.
Обслуживание гостя во время проживания.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Виды и категории виз

Цель: закрепить изученный учебный материал, выработать у обучающихся умение самостоятельно изучить дополнительную информацию по дисциплине, правильно ее обработать и проанализировать.

Задачи:

- научиться письменно отвечать на заявку бронирования.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. Ответьте письменно на заявку бронирования (электронное письмо), используя стиль делового письма.

1. Елена Владимировна Иванова планирует заехать в отель с 15.06.202. по 18.06.202. в стандартный номер с односпальной кроватью. Гость пожелала добавить к проживанию завтраки. Особым пожеланием стал трансфер от аэропорта в 17.00, поэтому время заезда в отель ожидается в 18.00.

Контактные данные: ivanova@gmail.com, 89124567895

2. Гришковец Валерий Семенович планирует заехать в отель (супруга и ребенок 6 лет) с семьей с 16.06.202. по 20.06.202. Гость пожелал разместиться в полулюксе с большой двухместной кроватью. Гостям необходимо двухразовое питание. Особое пожелание гостей – детское меню в ресторане.

Контактные данные: grishkovez@gmail.com, 89085481579

3. Самойлова Оксана Васильевна приедет в отель с супругом на 2 ночи с 20.06.202. Номер должен быть с двумя двухместными кроватями и с видом на морское побережье. Необходимо включить трехразовое питание супругу и двухразовое питание Оксане Васильевне. Встреча в аэропорту должна быть организована для гостей в 11 на автомобиле бизнес-класса.

Контактные данные: oxanasama@gmail.com, 89518568468

4. Андрей Павлович Соловьев планирует забронировать для сотрудника компании «Астория» стандартный номер с 18.06.202. по 25.06.202. Размещение в номере предполагает кровать twin, одноразовое питание. Оплату за размещение и питание берет на себя компания.

Контактные данные: andreysolov@gmail.com, 89043067548

Практическое занятие № 61.
Составление комплекта для информирования гостей отеля
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Виды и категории виз

Цель: закрепить изученный учебный материал, выработать у обучающихся умение самостоятельно изучить дополнительную информацию по дисциплине, правильно ее обработать и проанализировать.

Задачи:

- научиться подготавливать пакет документов для информирования гостей отеля.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. Подготовьте пакет документов для информирования гостей отеля:

1. Составьте и правильно оформите памятку туристу об условиях пребывания в туристско – гостиничном комплексе на основе предложенной информации.

2. Составьте и правильно оформите информационные листки об услугах гостиницы, достопримечательностях места туристского назначения на основе предложенной информации

Практическое занятие № 62.
Заполнение миграционной карты
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Понятие миграционной карты

Цель: закрепить изученный учебный материал, выработать у обучающихся умение самостоятельно изучить дополнительную информацию по дисциплине, правильно ее обработать и проанализировать.

Задачи:

- научиться заполнять миграционную карту.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. Заполните миграционную карту на иностранного гражданина.

Практическое занятие № 63.
Решение ситуационных задач
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Понятие миграционной карты

Цель: закрепить изученный учебный материал, выработать у обучающихся умение самостоятельно изучить дополнительную информацию по дисциплине, правильно ее обработать и проанализировать.

Задачи:

- научиться работать с миграционной картой.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. Г-н Волков В.И. проживающий в гостинице «Балгуч» на 2м этаже в № 210, обратился к администратору с просьбой переселить его в другой номер, т.к. в номере в котором он проживает нет возможности нормального отдыха по причине расположения на первом этаже ночного диско-клуба «Аллигатор». Администратор отказал в просьбе г-ну Волкову, объяснив отказ отсутствием свободных номеров такой категории в которой проживал гость.

Вопросы:

Как бы вы поступили на месте администратора?

Какие бы предприняли действия в ответ на просьбу клиента?

Найдите несколько вариантов из данной конфликтной ситуации?

Задание № 2. В гостиницу «Лазурный берег» 4 звезды был поселен клиент г-жа Морозова Екатерина Анатольевна по предварительной брони в 2х комнатный одноместный номер 1.03.2004г, период проживания 5 суток, время заезда 13.00.номер комнаты 410 В 16.00. 1.03.2025 г., в ту же гостиницу прибыл клиент заранее забронировав себе номер в период с 1.03.2004г. по 6.03.2004г. категория номера 2х комнатный одноместный. Администратор просмотрев подтверждение о брони, понимает, что забронированный номер занят и отказывает клиенту в поселении.

Вопросы:

Как вы поступили бы на месте администратора?

Какие предпримите действия, для выхода из конфликтной ситуации?

Как объясните клиенту, что его номер занят?

Какие нарушения вы заметили в данной ситуации?

Задание № 3. Для клиента рассчитайте:

Стоимость проживания в гостинице с учетом тарифа на номер 1800 руб. в сутки.

Дополнительные услуги:

завтрак в номер-450 руб. (два раза за период проживания);

химчистка, прачечная, глажка-930 руб. (один раз за период проживания)

Произведите окончательный расчет, с клиентом охарактеризовав должностные обязанности администратора.

Задание № 4. В отель «Триумф» обратился г-н Халиф аль Араб (турок), покинувший его 2 дня назад, с просьбой вернуть ему папку с очень важными документами, которые он забыл в номере пир выезде. Так как по-английски он не говорил, то его обращение осталось без ответа. Старшая горничная, принимавшая номера в день выезда данного г-на находилась в отгуле, и связаться с ней не представлялось возможным.

Вопросы:

Найдите возможные выходы из данной ситуации?

Как поступают с важными документами забытыми клиентами в гостинице?

Каким образом происходит их идентификация и передача их владельцу?

Задание № 5. На базу отдыха «Лазурный берег» прибыла семейная пара по туристической путевке в сопровождении с собакой. На руках у ее владельцев были все документы (паспорт и ветеринарная карта с указанием всех выполненных прививок) однако администратор отказал в поселении, и семейная пара была вынуждена покинуть базу отдыха.

Вопросы:

На сколько действия администратора соответствуют его должностным инструкциям?

Что бы Вы предприняли на месте администратора?

Задание № 6. Семья из шести человек, в составе которой трое детей, из них один грудного возраста, решила воспользоваться услугами курортной гостиницы «Морской рай». Администратор поселил четырех человек на втором этаже, двух на четвертом этаже. Такая система поселения внесла ряд неудобств, и они были вынуждены обратиться к администратору с просьбой, разместить их на одном этаже.

Вопросы:

Сформулируйте правомерность действий администратора по размещению семьи на разных этажах гостиницы?

Какой вариант размещения предложили бы вы на месте администратора?

ЗАДАНИЕ 2

Типовые задания для текущего контроля

Тестирование

Раздел 1. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».

2. Максимальное время выполнения задания: 20 мин.

3. В зависимости от задания ответы должны быть лаконичными, односложными и многогранными.

Вариант 1

1. Заезд клиента в гостиницу 01.11. в 11:00 часов – выезд 03.11. в 10:00. Оплата будет произведена за:

А. одни сутки;
Б. двое суток;
В. половину суток;
Г. трое суток.

2. При задержке выезда из гостиницы более чем на 12 часов оплата взимается:

А. за сутки;
Б. почасовая;
В. за половину суток;
Г. двое суток.

3. При задержке выезда не более чем на 6 часов после расчетного часа (12:00-17:59) оплата взимается:

А. за половину суток;
Б. двое суток;
В. почасовая;
Г. сутки.

4. При задержке выезда в период с 18:00-23:59 оплата взимается:

А. двое суток;
Б. сутки;
В. почасовая;
Г. за половину суток.

5. При переселении гостя в другой, более дорогой номер, клиенту выписывается:

А. счет на доплату;
Б. карта гостя;

В. счет на дополнительные услуги;
Г. разрешение на поселение.

6. Счет клиента НЕ включает:
А. номер комнаты;
Б. оплату бронирования;
В. оплату дополнительных услуг;
Г. стоимость обратного билета.

7. Должности занимающиеся расчётами с клиентами:
А. администратор, кассир;
Б. консьерж, кассир;
В. оператор телефонной связи, кассир;
Г. администратор, оператор телефонной связи.

8. Сколько экземпляров счёта оформляется при предварительной оплате
А. один;
Б. два;
В. три;
Г. четыре.

9. Заезд клиента в гостиницу 19.05 в 07 ч 00 мин, стоимость номера 5000 рублей. Выезд 19.05 в 16 ч 00 мин. Стоимость проживания будет составлять:
А. 2500;
Б. 3000;
В. 4500;
Г. 5000.

10. Заезд клиента в гостиницу 21.06 в 05 ч 00 мин стоимость номера 3000 руб. Выезд 24.06 в 22 ч 00 мин. Стоимость проживания будет составлять:
А. 13500;
Б. 9000;
В. 10500;
Г. 12000.

Ключи к заданиям:
1-2, 2-1, 3-3, 4-4, 5-1, 6-4, 7-1, 8-3, 9-4, 10-3

Ключ к тесту:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Вариант 1	Б	А	В	Г	А	Г	А	В	Г	В

Критерии оценивания теста

За правильный ответ на вопрос выставляется положительная оценка – 1 балл.
За неправильный ответ на вопрос – 0 баллов.

Шкала оценки образовательных достижений

Процент результативности (правильных ответов)	Оценка уровня подготовки	
	балл (отметка)	вербальный аналог
		отлично
		хорошо
		удовлетворительно
менее 70		неудовлетворительно

ЗАДАНИЕ 3 *(теоретическое)*
Ситуационные задачи (3 курс, 6 семестр)
Раздел 1. Управление текущей деятельностью гостиничного комплекса
Тема: Управление текущей деятельностью сотрудников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.
3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задача № 1. Клиентом из № 510, проживающего в гостинице «Мираж», был произведен заказ на доставку завтрака в номер, к 8 часам 30 минутам. Когда время стало подходить к 9 часам утра, клиент позвонил в службу ресторанного обслуживания и поинтересовался, по какой причине до сих пор не доставлен заказ? Менеджер отвечающий за обслуживание номеров, понимая, что заказ не был учтен, обещает проверить бланк заказа и перезвонить.

Вопросы:

Как вы поступите на месте менеджера?

Как вы объясните клиенту причины невыполненного заказа?

Какие действия предпримите, что бы на вас не поступила жалоба?

Задача № 2. В службу приема и разрешения отеля «Небуг» обратился иностранный турист Цезарь Ритц (француз) предъявив туристическую визу и паспорт. Срок действия визы заканчивался на следующий день, а турист рассчитывал пробыть в отеле 6 дней.

Вопросы:

Каковы должны быть действия администратора?

Какие документы должны быть оформлены при регистрации иностранных граждан?

Охарактеризуйте понятие «виза» и ее разновидности.

Задача № 3. Клиент проживающий в гостинице «Плаза» был вынужден покинуть ее за два дня до указанной даты в анкете. Им была произведена предварительная оплата за услугу проживания за 7 суток, также был осуществлен заказ на услугу прачечной и глажки стоимость которых включили в окончательный расчет.

Вопросы:

Правомерные ли действия сотрудников СПиР?

Каковы в этом случае должны быть действия: горничной, Старшей горничной, портье, шофера ТС, сотрудников прачечной и глажки?

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушены единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Тема: Ознакомление с технологией on-line бронирования

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».

2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.

3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задача № 1. 6 декабря в 07:49 в службу приема и размещения отеля «Грааль» поступил телефонный звонок. Неизвестный сообщил о том, что в здании заложена бомба. Дежурный администратор незамедлительно сообщил всем службам о чрезвычайной ситуации и принял необходимые меры.

Вопросы:

Дайте характеристику действиям служб в связи со сложившейся ситуацией?

Какие меры должны предприниматься в гостинице для обеспечения безопасности гостей?

Функциональное назначение. Задачи и цели службы безопасности гостиниц.

Задача № 2. Литвинов Семен Николаевич, проживающий в гостинице «Магнолия», при отдыхе, в гостиничном аквапарке повредил руку на одном из аттракционов. Обратившись в мед. пункт гостиницы получил квалификационную медицинскую помощь. После инцидента на обслуживающий персонал аквапарка поступила жалоба о некачественной проверке аттракционов перед эксплуатацией.

Вопросы:

Какие действия предпримет управляющий гостиницей в связи с данной ситуацией?

Какую ответственность несет персонал, обслуживающий водные аттракционы?

Охарактеризуйте организацию обслуживания в аквапарке.

Порядок предоставления услуг на водных аттракциона.

Задача № 3. Г-жа Мариель Смит, большая любительница путешествовать, решила посетить Россию. По прибытию в Москву остановилась в гостинице «Редиссон сас Славянская» на двое суток. Посмотрев достопримечательности и акклиматизировавшись, продолжила путешествие. Одним из пунктов назначения был г.Сочи, куда она, прибыв, воспользовалась услугами гостиницы «Редиссон сас Лазурная».

Вопросы:

Поясните, почему г-жа Смит воспользовалась гостиницами международной гостиничной цепи «Редиссон сас»?

Каковы были основные аспекты в выборе средств размещения?

Имеет ли клиент преимущества и льготы, если пользуется услугами гостиниц входящих в цепь. Какие?

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушены единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не

аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Тема: Сегментирование клиентов

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».

2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.

3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задача № 1. Семья, проживающая в отеле «Олимп», обслуживалась в ресторане отеля и после ужина почувствовала недомогание, поднялась в номер к себе. В номере, состояние некоторых членов семьи – дети 9и 6 лет ухудшилось, вследствие чего появилась необходимость незамедлительного медицинского вмешательства. После окончания лечения, семья предъявила отелю судебный иск о возмещении всех материальных затрат, связанных с лечением детей, в связи с отравлением некачественными продуктами и несоблюдением технологии приготовления блюд (экспертиза проведена).

Вопрос:

Какова доля ответственности за работу ресторана управляющего отелем?

Возможно ли решение суда в пользу отеля?

Задача № 2. Проанализировать жалобу клиента, ответ администрации столичной гостиницы и дать аргументированные комментарии (орфография и стиль сохранены в соответствии с публикацией сайта).

Клиент: Справедливая

«Была в гостинице, жила 3 дня никто даже в помине завтрак непредлогал окон нет, ночью шумят, кричат покоя нет, и ремонт этот треск стук УЖАС УЖАС».

Администрация гостиницы «XXXXXX»

«Уважаемая СПРАВЕДЛИВАЯ, нам искренне жаль, что пребывание в гостинице оставило негативный след в Вашей поездке. Однако, заказывая самый дешевый номер, Вы могли бы предположить, что для низкой стоимости есть какие-то причины, более того, эти причины прямо указаны на нашем сайте. Например, информация о том, что идет ремонт фасада и цены снижены именно по этой причине, размещена на главной странице сайта. Кроме того, ремонтные работы проводятся только в дневное время.

И, если Вами соблюдены условия акции, мы, безусловно, предоставили бы Вам бесплатный завтрак, если бы Вы пришли в столовую, чтобы его получить или обратились по этому вопросу к администратору.

Нет нерешаемых проблем, но о существовании проблемы мы должны были узнать. Наверняка, мы нашли бы приемлемое для обеих сторон решение вопроса, и Вы уехали бы из Москвы с другим настроением.

С уважением, Администрация гостиницы «XXXXXX».

Задача № 3. «Австралийский отель получил претензию от известного футболиста, расположившегося в роскошном гостиничном номере с видом на пляж. По его мнению, шум моря был слишком громким и мешал спать. Суп, поданный из ресторана в номер, настолько горячий и густой, что ему пришлось его есть, непрерывно причмокивая, что стало причиной беспокойного сна его жены».

Вопросы:

1. Обоснована ли претензия гостя?

2. Каким способом возможно отказать в предъявленной претензии?

По следующим ситуациям сформулируйте претензию и объясните, как ее можно было избежать.

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушены единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Тема: Схема работы специалистов службы бронирования и продаж с туроператорами

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.
3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задача № 1. Группа туристов приехала в один из болгарских отелей уровня 4* «звезды». В процессе регистрации выясняется, что проводится смена канализационной системы на одном из этажей отеля. Гостям предложено размещение в трехместных номерах, вместо двухместных, которые обещаны турфирмой по договору с гостиницей.

Задача № 2. В афинском отеле, в одном из его номеров, повесили новую автоматическую сушилку для рук. Турист из Франции в многочисленных попытках разобраться с принципом работы новой техники в итоге сломал аппарат. Вызвав представителя инженерно-технической службы, турист и дежурный по этажу выясняют, что

аппарат ремонту не подлежит. Администрация отеля требует от туриста возмещения ущерба в размере $1200.

Задача № 3. Пожилая туристка из Канады заказала завтрак в номер. Спустя 5 мин. официант принес его в номер. Дама заплатила чаевые официанту и приготовилась к завтраку (пока горячий). Однако официант потребовал от гостьи оплаты заказа наличными. Наличных денег у нее не оказалось, и она предложила официанту оплату с помощью пластиковой карты. Официант в течение 10 мин. пытался решить возникшую проблему. В итоге выяснилось, что возможна оплата по безналичному расчету. Вроде бы проблема решена. Но женщина казалась расстроенной, а предоставленный ей завтрак уже остыл.

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушены единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Тема: Виды договоров (соглашений) на бронирование

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.
3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задача № 1. Семейная пара с ребенком приобрела путевку в Турцию с размещением в отеле 5* «звезд». При размещении сотрудник службы приема отеля сказал туристам, что придется их разместить в аналогичном номере, расположенном в другой части отеля. Забронированный супругами номер оказался занят другой семьей. Супруги, не подозревая подвоха, соглашаются на предложенный вариант. Однако в итоге выясняется, что вместо номера с видом на море супруги получают номер с выходом во двор, где ведется активное строительство нового корпуса отеля. Супруги в течение 10 дней отдыха слушали не шум прибоя, а грохот строительной техники.

Задача № 2. Определите категорию гостиницы. Гостиница имеет 100% одно - двухместных номеров, предоставляет услуги швейцара, круглосуточную подноску багажа, ежедневную смену постельного белья и полотенец, подготовку номера ко сну гостя.

Задача № 3. Определите категорию гостиницы. Персонал гостиницы владеет одним иностранным языком, работники службы ресепшен могут общаться на 2 - 3-х языках, имеется плавательный бассейн и сауна, бизнес-центр. Служба рум-сервиса предоставляет услуги с 7 до 24 ч.

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушены единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Тема: Презентация услуг гостиницы

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».

2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.

3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задача № 1. Гостиница имеет следующие услуги: смена постельного белья раз в три дня, предоставление утюга, гладильной доски, внутренняя телефонная связь имеется в 100% номеров, полный санузел – в 50 % номеров.

Задача № 2. Гостиница имеет предприятия питания: ресторан с несколькими залами, отдельными кабинетами и банкетным залом, ночной клуб с баром. В состав общественных помещений входит медицинский кабинет, конференц-зал с помещением для переговоров, бизнес центр. Определите категорию гостиницы.

Задача № 3. Определите категорию номера: площадь не менее 35 м2, комнаты: спальня, гостиная/столовая/кабинет, полный санузел, ковровое покрытие в номере, в перечень санитарно-гигиенических принадлежностей входят банные халат, шапочка и тапочки. Перечислите мебель, которой должна быть оборудована гостиная номера данной категории.

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушены единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Тема: Виды и формы документации в деятельности службы бронирования и продаж

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.
3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задача № 1. Определите категорию номера: однокомнатный номер площадью не менее 25 м2, рассчитанный на проживание одного/двух человек с полным санузлом и планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета. Техническое оснащение номера гостиницы данной категории.

Задача № 2. Определите категорию номера: номер площадью не менее 40 м2, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой, спальни), имеющий полный санузел и кухонное оборудование. Опишите последовательность текущей уборки номера данной категории.

Задача № 3. Определите категорию номера: номер площадью не менее 75 м2, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни). Дополните описание номера.

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушены единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие

правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Тема: Виды заявок и действия с ними

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.
3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задача № 1. В адрес руководителя гостиницы поступил устный запрос от туристической фирмы на бронирование гостиничных услуг.

Условия, необходимые для принятия данного запроса.

Задача № 2. Группа туристов из 12 человек должна проживать в гостинице, согласно договору с туристической фирмой, в течение 15 дней. Через 7 дней повысились цены на гостиничные услуги.

Действия туристов в данной ситуации.

Задача № 3. Структура и содержание должностной инструкции работника гостиничного предприятия (на выбор: менеджера службы приема и размещения, менеджера службы управления номерным фондом, горничной).

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушены единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не

аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Тема: Информационных и телекоммуникационных технологий в бронировании

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.
3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задача № 1. В гостинице возникло задымление на этаже. Действия персонала гостиничного предприятия в данной ситуации.

Задача № 2. Группа туристов забронировала 5 номеров в гостинице на 15 октября, но прибыла с опозданием на сутки и заселилась 16 октября. Правила, действующие при бронировании.

Задача № 3.

Рассчитайте стоимость проживания туриста в гостинице, если действует расчетный час – 12 часов, стоимость номера 1 200 руб./сут., турист прибыл в 3 часа ночи 15.1 и выехал в 15 18.10.

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушены единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не

аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Тема: Ценообразование: расчет цены услуг

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.
3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задача № 1. Группа туристов заехала в гостиницу в 20 часов, а выехала по истечении трех суток в 19 часов по местному времени.

Рассчитайте оплату за проживание одного туриста, если стоимость номера 1700 руб./ сут.

Задача № 2. Имеет ли гость требовать соответствующего уменьшения оплаты за оказанную услугу, если по истечении нескольких дней проживания в его номере перестал работать телевизор? Обоснуйте свой ответ.

Задача № 3. Гость обратился к горничной с просьбой произвести химчистку одежды. Как эта услуга оказывается в гостинице «5 звёзд»?

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушены единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует

требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Тема: Цена от стойки

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.
3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задача № 1. Из списка услуг перечислите те услуги, которые оказываются гостю за дополнительную плату: вызов «скорой помощи»; мелкий ремонт одежды; пользование медицинской аптечкой; копирование документов; побудка к определенному времени; стирка и глажение.

Нормативные документы, регламентирующие предоставление данных гостиничных услуг.

Задача № 2. Убирая номер после выезда гостя, горничная обнаружила забытые им вещи. Действия горничной в данной ситуации.

Задача № 3. Уходя из номера, гость оставил открытым чемодан, а часть вещей выложил на кровать и письменный стол. Можно ли при уборке номера собрать вещи и убрать их в чемодан? Опишите последовательность действий горничной.

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушены единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация,

единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Тема: Расчет гостя

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.
3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задача № 1. Рассчитайте среднюю стоимость номера за сутки, если в гостинице всего 100 номеров, за данный период было продано 6 номеров категории «люкс» по 2 500 руб./сут., 15 номеров категории «сюит» по 2 000 руб./сут., 35 номеров I категории стоимостью 1 200 руб./сут. и 28 номеров II категории по 700 руб./сут. Какую политику продаж должны вести сотрудники службы «Ресепшен», если плановая средняя цена номера – 850 руб./сут.

Задача № 2. Рассчитайте коэффициент разгрузки гостиничного предприятия за сутки, если в гостинице всего 100 номеров, за данный период было продано 6 номеров категории «люкс» по 2 500 руб./сут., 15 номеров категории «сюит» по 2 000 руб./сут., 35 номеров I категории стоимостью 1 200 руб.. и 28 номеров II категории по 700 руб./сут. Как можно оценить деятельность данного предприятия?

Задача № 3. Определите категорию гостиницы. Гостиница имеет 25 % одно-двухместных номеров площадью не менее 9 кв. м.,% номеров с частичным санузлом, смена постельного белья происходит 1 раз в пять дней. Перечислите услуги, характерные для гостиницы данной категории.

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушены единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач

даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Тема: Категории гостей

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.
3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задача № 1. В гостинице предоставляются услуги рум-сервиса. Гость заказал континентальный завтрак. Охарактеризуйте процесс исполнения заказа и меню континентального завтрака.

Задача № 2. Имеет ли гость право требовать уменьшения оплаты за оказанную услугу, если через несколько дней после его поседения в гостинице перестал работать кондиционер? Перечислите возможные варианты решения указанной проблемы.

Задача № 3. Потребитель, проживающий в гостинице, обнаружил пропажу крупной суммы денег. Действия и ответственность администрации в данной ситуации?

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушены единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач

даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Тема: Поселение в номер

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.
3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задача № 1. Гость обратился к горничной с просьбой произвести мелкий ремонт одежды. Каким образом предоставляется эта услуга в гостинице «4 звезды»?

Задача № 2. Рассчитайте стоимость проживания при условии действия единого расчётного часа, если гость заехал в 18 02.03, выехал в 14 05.03, стоимость номера – 3200 руб. в сутки.

Задача № 3. Турист, проживающий в гостинице, потерял визитную карточку гостя – электронный ключ от номера. Перечислите условия, при которых карточка гостю будет восстановлена.

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушены единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач

даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Тема: Корректировка и внесение изменений в личные данные гостя

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.
3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задача № 1. Имеет ли гость право требовать безвозмездного устранения недостатка в оказанной услуге, если, перед тем, как лечь спать, он обнаружил, что постельное белье с дефектом? Последовательность действий гостя в данной ситуации.

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушены единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация,

единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Задание 4
Задание по выполнению самостоятельной работы
Перечень видов внеаудиторной самостоятельной работы

№ п/п	Вид самостоятельной работы Тематика	Кол-во часов	Форма контроля
	Подготовка сообщений:		
1	Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда	2	Устный ответ
2	Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы	2	Устный ответ
3	Технологический цикл работы прачечной-химчистки в гостинице	2	Устный ответ
4	Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей гостей. Воровство и хищения в гостинице. Виды и способы борьбы	2	Устный ответ
5	Профессиональные требования к сотрудникам службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, для гостиниц разной категории	2	Устный ответ
6	Организация деятельности службы ночного аудита	2	Устный ответ
ВСЕГО		12	

Самостоятельная работа №1

Задание: Особенности организации работы службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда.

Содержание работы: используя интернет – ресурсы, в программе Microsoft word напишите сообщение «Разработка туристского маршрута».

Объем сообщения не должен превышать 1-2 страницы текста, оформленного в соответствии с указанными ниже требованиями.

Этапы работы над сообщением.

1. Подбор и изучение основных источников по теме, указанных в данных рекомендациях.
2. Составление списка используемой литературы.
3. Обработка и систематизация информации.
4. Написание сообщения.
5. Защита сообщения.

Требования к оформлению и защите сообщения.

1. Требования к тексту.

1.1. Сообщение выполняется на стандартной белой бумаге формата А-4 (верхнее, нижнее и правое поля – 1,5 см; левое – 2,5 см).

1.2. Текст печатается обычным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

Заголовки – полужирным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

1.3. Интервал между строками – полуторный.

1.4. Текст оформляется на одной стороне листа.

1.5. В случае невозможности выполнить пункты 1.2-1.4. данного раздела допускается рукописное оформление доклада.

2. Типовая структура сообщения.

1. Титульный лист.

2. План

3. Основная часть.

4. Список литературы.

Формат выполненной работы: написанное сообщение.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - учебный материал освоен обучающимся в полном объеме, легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Использует наглядный материал (презентация).

Оценка «хорошо» - по своим характеристикам сообщение обучающегося соответствует характеристикам отличного ответа, но обучающийся может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении.

Оценка «удовлетворительно» - обучающийся испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» - сообщение обучающимся не подготовлено либо подготовлено по одному источнику информации, либо не соответствует теме.

Контроль выполнения: защита сообщения.

Интернет - ресурсы:

https://spravochnick.ru/gostinichnoe_delo/organizaciya_deyatelnosti_sluzhby_obsluzhivaniya_i_ekspluatacii_nomernogo_fonda/?ysclid=m8jw7ya9ma255911959

https://studfile.net/preview/5992181/page:19/

Самостоятельная работа №2

Задание: Организация поэтажного обслуживания номерного фонда гостиницы.

Содержание работы: используя интернет – ресурсы, в программе Microsoft word напишите сообщение «Технология формирования тура».

Объем сообщения не должен превышать 1-2 страницы текста, оформленного в соответствии с указанными ниже требованиями.

Этапы работы над сообщением.

1. Подбор и изучение основных источников по теме, указанных в данных рекомендациях.

2. Составление списка используемой литературы.

3. Обработка и систематизация информации.

4. Написание сообщения.

5. Защита сообщения.

Требования к оформлению и защите сообщения.

1. Требования к тексту.

1.1. Сообщение выполняется на стандартной белой бумаге формата А-4 (верхнее, нижнее и правое поля – 1,5 см; левое – 2,5 см).

1.2. Текст печатается обычным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

Заголовки – полужирным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

1.3. Интервал между строками – полуторный.

1.4. Текст оформляется на одной стороне листа.

1.5. В случае невозможности выполнить пункты 1.2-1.4. данного раздела допускается рукописное оформление доклада.

2. Типовая структура сообщения.

1. Титульный лист.

2. План

3. Основная часть.

4. Список литературы.

Формат выполненной работы: написанное сообщение.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - учебный материал освоен обучающимся в полном объеме, легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Использует наглядный материал (презентация).

Оценка «хорошо» - по своим характеристикам сообщение обучающегося соответствует характеристикам отличного ответа, но обучающийся может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении.

Оценка «удовлетворительно» - обучающийся испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» - сообщение обучающимся не подготовлено либо подготовлено по одному источнику информации, либо не соответствует теме.

Контроль выполнения: защита сообщения.

Интернет - ресурсы:

https://www.stud24.ru/product-quality/sluzhba-jekspluataciya-nomernogo-fonda-organizaciya/372554-1177669-page1.html

Самостоятельная работа №3

Задание: Технологический цикл работы прачечной-химчистки в гостинице.

Содержание работы: используя интернет – ресурсы, в программе Microsoft word напишите сообщение «Технология формирования тура».

Объем сообщения не должен превышать 1-2 страницы текста, оформленного в соответствии с указанными ниже требованиями.

Этапы работы над сообщением.

1. Подбор и изучение основных источников по теме, указанных в данных рекомендациях.

2. Составление списка используемой литературы.

3. Обработка и систематизация информации.

4. Написание сообщения.

5. Защита сообщения.

Требования к оформлению и защите сообщения.

1. Требования к тексту.

1.1. Сообщение выполняется на стандартной белой бумаге формата А-4 (верхнее, нижнее и правое поля – 1,5 см; левое – 2,5 см).

1.2. Текст печатается обычным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

Заголовки – полужирным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

1.3. Интервал между строками – полуторный.

1.4. Текст оформляется на одной стороне листа.

1.5. В случае невозможности выполнить пункты 1.2-1.4. данного раздела допускается рукописное оформление доклада.

2. Типовая структура сообщения.

1. Титульный лист.

2. План

3. Основная часть.

4. Список литературы.

Формат выполненной работы: написанное сообщение.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - учебный материал освоен обучающимся в полном объеме, легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Использует наглядный материал (презентация).

Оценка «хорошо» - по своим характеристикам сообщение обучающегося соответствует характеристикам отличного ответа, но обучающийся может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении.

Оценка «удовлетворительно» - обучающийся испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» - сообщение обучающимся не подготовлено либо подготовлено по одному источнику информации, либо не соответствует теме.

Контроль выполнения: защита сообщения.

Интернет - ресурсы:

https://studfile.net/preview/4169816/page:27/

https://prof-equip.ru/blog/osobennosti-organizatsii-prachechnoj-v-gostinitse/

Самостоятельная работа №4

Задание: Правила обеспечения сохранности вещей и ценностей гостей. Воровство и хищения в гостинице. Виды и способы борьбы.

Содержание работы: используя интернет – ресурсы, в программе Microsoft word напишите сообщение «Технология формирования тура».

Объем сообщения не должен превышать 1-2 страницы текста, оформленного в соответствии с указанными ниже требованиями.

Этапы работы над сообщением.

1. Подбор и изучение основных источников по теме, указанных в данных рекомендациях.

2. Составление списка используемой литературы.

3. Обработка и систематизация информации.

4. Написание сообщения.

5. Защита сообщения.

Требования к оформлению и защите сообщения.

1. Требования к тексту.

1.1. Сообщение выполняется на стандартной белой бумаге формата А-4 (верхнее, нижнее и правое поля – 1,5 см; левое – 2,5 см).

1.2. Текст печатается обычным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

Заголовки – полужирным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

1.3. Интервал между строками – полуторный.

1.4. Текст оформляется на одной стороне листа.

1.5. В случае невозможности выполнить пункты 1.2-1.4. данного раздела допускается рукописное оформление доклада.

2. Типовая структура сообщения.

1. Титульный лист.

2. План

3. Основная часть.

4. Список литературы.

Формат выполненной работы: написанное сообщение.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - учебный материал освоен обучающимся в полном объеме, легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Использует наглядный материал (презентация).

Оценка «хорошо» - по своим характеристикам сообщение обучающегося соответствует характеристикам отличного ответа, но обучающийся может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении.

Оценка «удовлетворительно» - обучающийся испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» - сообщение обучающимся не подготовлено либо подготовлено по одному источнику информации, либо не соответствует теме.

Контроль выполнения: защита сообщения.

Интернет - ресурсы:

https://studwood.net/714959/menedzhment/obespechenie_sohrannosti_veschey_tsennostey_prozhivayuschih_gostinichnyh_predpriyatiyah

https://studwood.net/714959/menedzhment/obespechenie_sohrannosti_veschey_tsennostey_prozhivayuschih_gostinichnyh_predpriyatiyah

Самостоятельная работа №5

Задание: Профессиональные требования к сотрудникам службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда, для гостиниц разной категории.

Содержание работы: используя интернет – ресурсы, в программе Microsoft word напишите сообщение «Технология формирования тура».

Объем сообщения не должен превышать 1-2 страницы текста, оформленного в соответствии с указанными ниже требованиями.

Этапы работы над сообщением.

1. Подбор и изучение основных источников по теме, указанных в данных рекомендациях.
2. Составление списка используемой литературы.
3. Обработка и систематизация информации.
4. Написание сообщения.
5. Защита сообщения.

Требования к оформлению и защите сообщения.

1. Требования к тексту.

1.1. Сообщение выполняется на стандартной белой бумаге формата А-4 (верхнее, нижнее и правое поля – 1,5 см; левое – 2,5 см).

1.2. Текст печатается обычным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

Заголовки – полужирным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

1.3. Интервал между строками – полуторный.

1.4. Текст оформляется на одной стороне листа.

1.5. В случае невозможности выполнить пункты 1.2-1.4. данного раздела допускается рукописное оформление доклада.

2. Типовая структура сообщения.

1. Титульный лист.
2. План
3. Основная часть.
4. Список литературы.

Формат выполненной работы: написанное сообщение.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - учебный материал освоен обучающимся в полном объеме, легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Использует наглядный материал (презентация).

Оценка «хорошо» - по своим характеристикам сообщение обучающегося соответствует характеристикам отличного ответа, но обучающийся может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении.

Оценка «удовлетворительно» - обучающийся испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» - сообщение обучающимся не подготовлено либо подготовлено по одному источнику информации, либо не соответствует теме.

Контроль выполнения: защита сообщения.

Интернет - ресурсы:

https://new-hotel.ru/site/hotel-exploit/hotel-service/qualifying-requirements/?ysclid=m8jwhim8wn452753677

https://ektec.ru/files/file/pr(2).pdf

Самостоятельная работа №6

Задание: Организация деятельности службы ночного аудита.

Содержание работы: используя интернет – ресурсы, в программе Microsoft word напишите сообщение «Технология формирования тура».

Объем сообщения не должен превышать 1-2 страницы текста, оформленного в соответствии с указанными ниже требованиями.

Этапы работы над сообщением.

1. Подбор и изучение основных источников по теме, указанных в данных рекомендациях.
2. Составление списка используемой литературы.
3. Обработка и систематизация информации.
4. Написание сообщения.
5. Защита сообщения.

Требования к оформлению и защите сообщения.

1. Требования к тексту.

1.1. Сообщение выполняется на стандартной белой бумаге формата А-4 (верхнее, нижнее и правое поля – 1,5 см; левое – 2,5 см).

1.2. Текст печатается обычным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

Заголовки – полужирным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

1.3. Интервал между строками – полуторный.

1.4. Текст оформляется на одной стороне листа.

1.5. В случае невозможности выполнить пункты 1.2-1.4. данного раздела допускается рукописное оформление доклада.

2. Типовая структура сообщения.

1. Титульный лист.
2. План
3. Основная часть.
4. Список литературы.

Формат выполненной работы: написанное сообщение.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - учебный материал освоен обучающимся в полном объеме, легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Использует наглядный материал (презентация).

Оценка «хорошо» - по своим характеристикам сообщение обучающегося соответствует характеристикам отличного ответа, но обучающийся может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении.

Оценка «удовлетворительно» - обучающийся испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» - сообщение обучающимся не подготовлено либо подготовлено по одному источнику информации, либо не соответствует теме.

Контроль выполнения: защита сообщения.

Интернет - ресурсы:

https://www.bibliofond.ru/view.aspx?id=789649

https://spravochnick.ru/gostinichnoe_delo/tehnologiya_raboty_nochnyh_auditorov_v_gostinice/?ysclid=m8jwjxj16h573173392

ЗАДАНИЕ 5
КУРСОВОЙ ПРОЕКТ (РАБОТА)
Примерная тематика курсовых проектов (работ)

МДК.02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг

1. Формирование стандартов безопасности гостиничного предприятия с помощью современных технологий.
2. Формирование стандартов комплектации гостиничного номера с учетом потребительских предпочтений.
3. Технология организации развлекательных мероприятий для клиентов гостиничного предприятия.
4. Организация экскурсионных услуг для посетителей предприятия гостиничного сервиса с учетом региональной специфики.
5. Организация деятельности транспортной службы с учетом приоритетов деятельности гостиницы.
6. Организация деятельности службы приема, размещения и выписки клиентов гостиничного предприятия во взаимодействии с другими подразделениями.
7. Организация выполнения уборочных работ номерного фонда гостиницы с применением современных технологий.
8. Организация обслуживания групп туристов в гостиничном предприятии.
9. Технология организации принципа «Здоровый образ жизни» для посетителей гостиничного предприятия.
10. Организация работы службы room-service во взаимодействии с подразделениями гостиничного хозяйства.
11. Применение современных методов обслуживания посетителей гостиничного предприятия.
12. Опрос посетителей гостиничного предприятия с целью повышения качества обслуживания.
13. Организация контроля качества гостиничных услуг в процессе проживания с помощью анкетирования клиентов.
14. Деятельность службы бронирования гостиничного предприятия во взаимодействии с подразделениями гостиницы.
15. Формирование подходов к обслуживанию посетителей гостиничного предприятия.
16. Организация хранения личных вещей посетителей гостиничного предприятия в системе безопасности.
17. Технология обслуживания VIP гостей предприятий гостиничного сервиса.
18. Формирование стандартов взаимоотношений между сотрудниками гостиничного предприятия.
19. Методы обслуживания посетителей гостиничного предприятия.

20. Формирование договорных взаимоотношений гостиницы с предприятиями смежных отраслей.

21. Использование униформы обслуживающего персонала с целью повышения эффективности деятельности гостиницы.

22. Использование современных информационных технологий при обслуживании туристов.

23. Формирование рекламной кампании гостиничного предприятия с целью продвижения на рынке гостиничных услуг.

24. Организация бонусных программ в службе питания гостиничного предприятия.

25. Оздоровительные услуги как элемент продуктовой линейки предприятия гостиничного сервиса.

26. Формирование приоритетов деятельности гостиничного предприятия.

27. Комплекс основных и дополнительных услуг гостиничного предприятия.

28. Формирование профессиональных навыков ведения переговоров при общении с посетителями гостиницы.

29. Барное обслуживание (Service Bar) в службе питания гостиничного предприятия.

30. Формирование кадрового состава гостиницы с учетом приоритетов деятельности предприятия.

31. Формирование концепции психологического взаимодействия с гостями в индустрии гостеприимства.

32. Бонусные программы и акции для обслуживания посетителей гостиничного предприятия.

33. Информационные технологии в деятельности предприятия гостиничного сервиса.

34. Организация работы служб «фронт-офиса» гостиничного предприятия.

35. Организация работы с жалобами и обращениями клиентов гостиничного предприятия.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» выставляется обучающемуся, если: содержание и оформление работы соответствует требованиям данных методических указаний и теме работы; работа актуальна, выполнена самостоятельно, имеет творческий характер, отличается определенной новизной; дан обстоятельный анализ степени теоретического исследования проблемы, различных подходов к ее решению; в докладе и ответах на вопросы показано знание нормативной базы, учтены последние изменения в законодательстве и нормативных документах по данной проблеме; проблема раскрыта глубоко и всесторонне, материал изложен логично; теоретические положения органично сопряжены с практикой; даны представляющие интерес практические рекомендации, вытекающие из анализа проблемы; в работе широко используются материалы исследования, проведенного автором самостоятельно или в составе группы (в отдельных случаях допускается опора на вторичный анализ имеющихся данных); в работе проведен количественный анализ проблемы, который подкрепляет теорию и иллюстрирует реальную ситуацию, приведены таблицы сравнений, графики, диаграммы, формулы, показывающие умение автора формализовать результаты исследования; широко представлен список использованных источников по теме работы; приложения к работе иллюстрируют достижения автора и подкрепляют его выводы; по своему содержанию и форме работа соответствует всем предъявленным требованиям.

Оценка «хорошо» выставляется обучающемуся, содержание и оформление работы соответствует требованиям данных методических указаний; содержание работы в целом

соответствует заявленной теме; работа актуальна, написана самостоятельно; дан анализ степени теоретического исследования проблемы; в докладе и ответах на вопросы основные положения работы раскрыты на хорошем или достаточном теоретическом и методологическом уровне; теоретические положения сопряжены с практикой; представлены количественные показатели, характеризующие проблемную ситуацию; практические рекомендации обоснованы; приложения грамотно составлены и прослеживается связь с положениями курсовой работы; составлен список использованных источников по теме работы.

Оценку «удовлетворительно» заслуживает обучающийся, содержание и оформление работы соответствует требованиям данных методических указаний; имеет место определенное несоответствие содержания работы заявленной теме; в докладе и ответах на вопросы исследуемая проблема в основном раскрыта, но не отличается новизной, теоретической глубиной и аргументированностью, имеются не точные или не полностью правильные ответы; нарушена логика изложения материала, задачи раскрыты не полностью; в работе не полностью использованы необходимые для раскрытия темы научная литература, нормативные документы, а также материалы исследований; теоретические положения слабо увязаны с управленческой практикой, практические рекомендации носят формальный бездоказательный характер.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, содержание и оформление работы не соответствует требованиям данных методических указаний; содержание работы не соответствует ее теме; в докладе и ответах на вопросы даны в основном неверные ответы; работа содержит существенные теоретико-методологические ошибки и поверхностную аргументацию основных положений; курсовая работа носит умозрительный и (или) компилятивный характер; предложения автора четко не сформулированы.

Условия выполнения курсового проекта (работы):

Процесс подготовки и защиты курсового проекта (работы) состоит из последовательных этапов:

1. Выбор темы курсового проекта (работы).
2. Подбор и ознакомление с литературой по избранной теме.
3. Составление плана курсовой работы.
4. Написание курсового проекта (работы).
5. Оформление курсового проекта (работы) в соответствии с требованиями.
6. Защита курсового проекта (работы).

Курсовой проект (работа) защищается перед комиссией до сдачи экзамена в кабинете № 16 «Турагентская и туроператорская деятельность».

К защите курсового проекта (работы)обучающийся готовит презентацию и доклад, в котором кратко излагает содержание работы. Во время защиты обучающийся должен ответить на все замечания, сделанные руководителем в отзыве на работу, дать ответы на вопросы членов комиссии. Окончательная оценка курсовой работы выставляется комиссией по итогам защиты и качеству выполненной работы.

3.3. Задания для текущего контроля по МДК.02.03. Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы для 3 курса.

ЗАДАНИЕ 1 *(практическое)*

Практическое занятие № 1.

Изучение и анализ спроса потребителей на услуги гостеприимства.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Службы приема и размещения.

Цель: научиться определять типы маркетинга в зависимости от вида спроса.

Задачи:

- получить практические навыки по разработайте критериев эффективности работы персонала службы сбыта.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. Заполните таблицу

Признак классификации	Вид спроса	Вид маркетинга

Задание 2. Выберите средство размещения, и выявить особенности поведения потребителей услуг.

1. Факторы внешнего влияния на поведение потребителей
1.1 Демографический фактор
1.2 Культура
1.3 Социальное положение
1.4 Семья
1.5 Образ жизни
1.6 Референтная группа
2. Анализ домохозяйства и его влияние на поведение потребителя
3. Процесс принятия решения покупателем покупки
3.1 Осознание потребностей и информационный поиск
3.2 Оценка и выбор альтернатив
3.3 Внешние особенности личности на приятие решения о покупке
Внимание Память Эмоции Мотивация
4. Послепокупочный анализ
5. Формирование приверженности покупателей к марке фирмы товара

Задание 3. Эксклюзивное обслуживание целевого сегмента. Отель «Эксклюзив», созданный для любителей роскоши и комфорта, расположен в центре города, обладает всем необходимым для прекрасного отдыха, проведения деловых встреч и переговоров. Номера уютные и комфортные, интерьер стильный, персонал внимательный и вежливый. Номерной фонд представлен номерами стандартными и номерами «люкс».

В стандартном номере имеются двуспальная кровать, прикроватные тумбы, мягкий стул, шкаф для одежды, кондиционер, телевизор, телефон, холодильник. В номере есть оборудованная кухня. В ванной комнате расположены душевая кабина, туалет, раковина. В двухкомнатном номере «люкс» расположены двуспальная кровать, прикроватные тумбы, мягкий стул, шкаф для одежды, кондиционер, телевизор, телефон, холодильник. В гостиной стоят диван и кресла, журнальный столик, тумбы, телевизор. Кухня оборудована всем необходимым. В ванной комнате расположены ванна, туалет, раковина. К услугам постояльцев сауна, бассейн, ресторан, финская сауна с бассейном, комната для переговоров, услуги переводчика, химчистка, аренда автомобиля, экскурсионное обслуживание, специальное предложение для молодоженов.

Предложите способы организации службы сбыта гостиницы.

Разработайте критерии эффективности работы персонала службы сбыта.

Практическое занятие №2.

Изучение зависимости объема продаж гостиничных услуг от различных факторов внешней и внутренней среды.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Службы приема и размещения.

Цель: научить определять окружающую среду предприятии: виды, факторы формирующие окружающую среду предприятия.

Задачи:

- научиться, используя Интернет источники, выбирать средство размещения и применять знания по составляющим элементам макро и микросреды маркетинговых исследованиям

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. ***Среда организации*** – это …….

Различают: _____среду и _____среду.

Задание 2. ***Внешняя среда*** предприятия представляет собой ….

Задание 3.

Внешняя среда предприятия представляет собой ….

Задание 4. В менеджменте организации принято учитывать следующие ***характеристики внешней среды***:

1._____
2._____
3._____
4._____

Как влияет ***неопределенность*** внешней среды на эффективность принимаемых решений?

Задание 5. Дайте определение понятию ***внутренняя среда*** организации.

Задание 6. Основная цель любой фирмы - получение прибыли. Основная задача системы управления маркетингом – обеспечить производство товаров, привлекательных с точки зрения целевых рынков. Но их успех руководства маркетингом зависит и от деятельности остальных подразделений фирмы, от действия посредников, конкурентов, различных контактных аудиторий. Управляющие по маркетингу не могут заниматься только на нуждах целевого рынка. Они должны принимать в расчет все факторы микросреды. Используя Интернет источники, выбрать средство размещения и применить знания по составляющим элементам макро и микросреды маркетинговых исследованиям.

Задание 7. Заполните таблицу «Последовательность мероприятий по управлению маркетинговой деятельностью отеля»

1. Анализ целевых рынков	
1)	Анализ внешней среды
2)	Анализ клиентов
3)	Анализ конкурентов
4)	Система маркетинговых исследований
2. Поиск целевых сегментов	
1)	Определение емкости рынка и измерения спроса
2)	Сегментирование рынка
3)	Выбор целевых сегментов
4)	Позиционирование услуг на рынке
3. Формирование стратегических маркетинговых программ маркетинга	

1)	Определение услуг
1.1)	Разработка и апробация новых услуг
1.2)	Ценообразование
1.3)	Реклама и PR (связи с общественностью)
1.4)	Прямые продажи
1.5)	Продвижение
1.6)	Распределение
2) Стратегические программы маркетинга в различных рыночных ситуациях	
2.1)	Стратегия вхождения на новые рынки
2.2)	Стратегии для растущих рынков
2.3)	Стратегии для глобальных рынков
4. Выполнение и контроль стратегических программ маркетинга	
4.1	Выполнение бизнес-стратегии и программ маркетинга
4.2	Мониторинг и контроль программ маркетинга

Практическое занятие № 3.
Определение целевого сегмента потребителей гостиничных услуг
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Службы приема и размещения.

Цель: научиться определять целевые сегменты потребителей гостиничных услуг.

Задачи:

- научиться определять целевую аудиторию.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1.

1 вариант – санаторий
2 вариант - отель курорт
3 вариант - бизнес отель
4 вариант - горнолыжный курорт
5 вариант - мотель
6 вариант - отель-остров

1. Определить целевые аудитории на:

— гостиничные услуги;
— конкуренты;
— посредники;
— потенциальные потребители
— абсолютные непотребительские (люди, не способные по тем или иным причинам приобрести гостиничные услуги, но дают им оценку)
— советчики (лица, чьи рекомендации должны достаточный вес для рядового потребителя);
— институциональные субъекты (органы государственной и исполнительной власти).

Задание 2.

Заполните приведенную ниже таблицу, используя следующие факторы:

— Возраст клиента гостиницы;
— Размер семьи;
— Стиль жизни (уровень запрашиваемого комфорта) путешественника;
— Степень нуждаемости в гостиничной сушуге;

— Регион;
— Плотность населения;
— Пол;
— Профессия;
— Личные качества;
— Численность населения;
— Уровень доходов;
— Климат;
— Городская или сельская местность;
— Поиск выгоды при покупке услуги.

Факторы			Отношение к гостиничной услуге
Демографические	Психографические	Географические	

Практическое занятие №4.
Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием гостеприимства. Решение ситуационных задач, кейсов
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Требования к обслуживающему персоналу.
Цель: научиться решать ситуационные задачи.
Задачи:
- определите цены продажи товаров, реализуемых гостиницей.

Время работы – 90 минут.
Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Гостиница Салют имеет 23 номера на 46 гостей. Вместе с хозяйкой гостиницы в ней работают 30 человек. Несколько лет назад о старом пансионе, на базе которого была создана гостиница, не упоминалось ни в одном справочнике по туризму, а теперь все знают, что гостиница «Салют» является одной из лучших в своем классе.

Несмотря на то что цены в гостинице довольно высокие в ней всегда много гостей. В среднем гостиница круглый год заполнена на 80%; это хороший показатель для гостиничного бизнеса.

В работе хозяйка руководствуется такими принципами:
- Предоставлять услуги в соответствии с платой;
- Обеспечивать заинтересованность персонала в выполняемой ими работе;
- Заботиться о клиентах.

Для изучения потребностей и вкусов клиентов и дальнейшего повышения качества обслуживания их просят заполнить вопросник, где они могут высказать свои впечатления о гостинице в целом, а также об организации и качестве питания и обслуживания.

Задание: Представьте себя в роли консультанта и выполните следующие действия:
1. Формулируйте вопросы анкеты по каждому из направлений работы гостиницы
2. Предложите систему стимулирования клиентов гостиницы к заполнению вопросника
3. Как повысить заинтересованность персонала гостиницы в повышении качества обслуживания?

Задание 2. В профессиональном общении в гостиничном бизнесе часто применяются различные специфические обозначения и сокращения, незнание которых нередко приводит к недоразумениям.

Заполните пустые клетки таблицы, расшифровав термины и условные обозначения. Используемые в международном гостиничном бизнесе.

Международное сокращение	Альтернативное или русское обозначение	Расшифровка
OB		
BB		
HB		
FB		
ALL INCL		
SGL		
dep.		
DBL		
TRPL. TRP		
SUIT		
EXTRA BED		
INF		
CHL.CHD		
SV		
Bed occupancy		
Bellman		
Budget		
Double up		
Full house		
Hotel garni		
Master key		
Out of order		
Rest house		
Skipper		

Задание 3. Укажите, к каким из указанных стратегий маркетинга относятся перечисленные ниже определения.

Стратегии:

Диверсификации

Развития рынка

Проникновения на рынок

Разработки услуги

Определения:1. Гостиница стремится расширить сбыт имеющихся услуг на существующих рынках посредством продвижения самых конкурентоспособных услуг предприятия.

1. Гостиница акцентирует внимание на новых услугах, улучшении их качества, разрабатывает новые или модифицированные услуги для существующих рынков.

2. Гостиница оказывает новые услуги, ориентированные на новые рынки. Цели распределения, сбыта и продвижения отличаются от традиционных для гостиницы.

3. Гостиница стремится расширить свой рынок, возникают новые потребительские сегменты.

Задание 4. Традиционно применяя затратный метод ценообразования. Гостиницы получают 25% прибыли к затратам от работы лобби-бара.

Закупочная цена товара А – 1,3 долл\л, товара Б- 12 долл/шт., товара С – 30 долл/кг.

Объем закупок товара А – 300 л., товара Б – 1000 шт., товара С – 150 кг., Общие транспортные расходы – 200 долл., стоимость аренды площади в гостинице – 15 долл. В день, заработная плата бармена – 200 долл. в неделю.

Товар предполагается продать за неделю.

Определите цены продажи товаров, реализуемых в лобби-баре гостиницы.

Практическое занятие №5
Определение рыночного жизненного цикла гостиничного продукта и способов его продления
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Требования к обслуживающему персоналу.

Цель: научиться определять особенности маркетинговых решений на каждом этапе жизненного цикла гостиничного продукта.

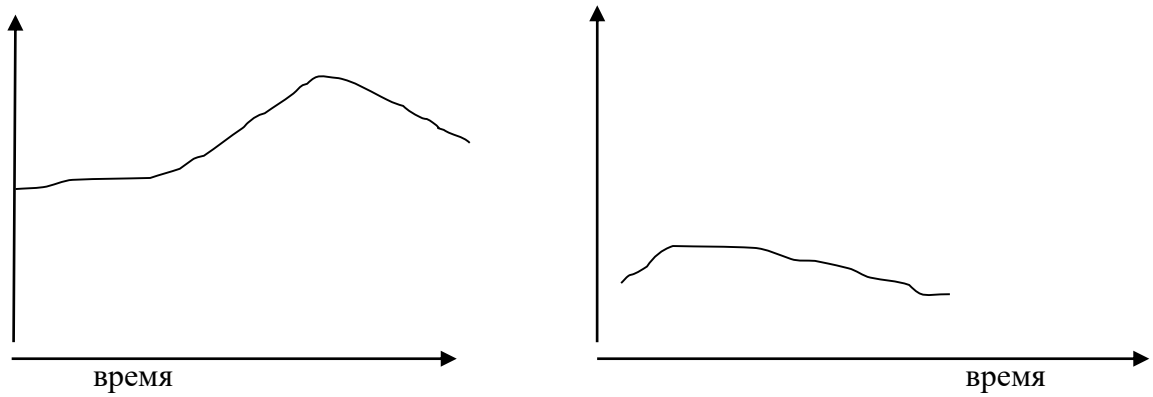
Задачи:

- научиться определять гостиничные продукты, товары, услуги гостиниц, ориентирующих собственную деятельность на различные рыночные сегменты.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Определите гостиничные продукты, товары, услуги гостиниц, ориентирующих собственную деятельность на различные рыночные сегменты, к которым подходит один из указанных на рис. 1 видов жизненного цикла. Аргументируйте свой выбор.



Традиционный (включает отчетливые периоды внедрения, роста, зрелости и спада)

Провал (продукт не имел успеха)

Задание 2. ознакомившись с рисунком «Схема жизненного цикла продукта/услуги» заполнить таблицу «Характеристика стадий жизненного цикла продукта/услуги».

Рисунок – Схема жизненного цикла продукта/услуги

Таблица – Характеристика стадий жизненного цикла продукта/услуги

Стадия жизненного цикла товара/услуги	Общая характеристика стадии	Характеристика среды			
		внешняя		внутренняя	
		потребители	конкуренты	затраты	маркетинг

Практическое занятие № 6.
Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Требования к обслуживающему персоналу.

Цель: научиться определять основные составляющие системы продвижения гостиничных услуг.

Задачи:

- научиться определять средства размещения репозиционирования гостиничного продукта

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Используя Интернет ресурсы привести примеры разработки нового продукта.

1. Разрабатываемый продукт должен повышать рейтинг гостиницы и способствовать увеличению его прибыли.
2. При разработке новых продуктов акцент необходимо делать не на количество, а на качество.
3. Разработать меры, которые помогут защитить продукт от копирования конкурирующими отелями.
4. Необходимо заранее определить возможные доходы и возможные потери, связанные с выводом нового продукта на рынок.

Задание 2. Часто гостиницы в своем секторе одновременно создают несколько торговых знаков, что дает возможность занимать уникальное положение для разных сегментов. Однако проблема здесь заключается в том, чтобы один торговый знак не поглощал другой. Например, французский гостиничная группа «Аккор» свой продукт поделила между следующими концепциями (среди них есть гостиницы от одно - до четырехзвездочных): «Софитель», «Меркур», «Новотель», «Алтея», «Ибис», «Урбис», «Формула 1», «Мотель 6», «Парфенон», «Пульман».

Определить для этих средств размещения репозиционирование гостиничного продукта и разделить на четыре типа.

Практическое занятие № 7.
Разработка рекламного обращения: слогана, логотипа, основного текста, товарного знака, торговой марки
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения.

Цель: научиться составлять рекламные обращения и рассчитывать экономическую составляющую (бюджет) рекламной кампании и PR-кампании.

Задачи:

- научиться разрабатывать рекламные обращения для торговой марки гостиницы.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Создайте рекламное сообщение или PR-информацию о любом мероприятии в индустрии гостеприимства и туризма, проходящее в городе Новороссийске или других регионах РФ, рекламу нового отеля, рекламу конференции по случаю внедрения на рынок новой гостиничной услуги и т.д.

Задание 2. Разработайте информационное рекламное сообщение в виде ньюс-релиза – краткого новостного материала, рассчитанного для объявления по радио, телевидению на несколько минут;

Задание 3. Составьте пресс-релиз о любом мероприятии, событии, новой услуге внедряемой гостиницей на рынок, или о проведении пресс-конференции по случаю открытия нового отеля или ресторана при гостинице – для публикации статьи.

Образец для составления пресс-релиза

к печати

ЗАГОЛОВОК ПРЕСС-РЕЛИЗА

Лид – первый абзац пресс-релиза, содержит основную идею

Каждая новая мысль должна излагаться с новой строки.

Объем пресс-релиза может составлять от одной до нескольких страниц, обязательно пронумерованных в нижней части листа.

Заключение, финальный вывод.

Контактная информация:
телефон, факс
ФИО ответственного от гостиницы

№ страниц

Задание 4. Разработайте факт-лист о деятельности гостиничного предприятия – краткий PR-документ, отражающий профиль, продукты, специализацию, месторасположение, краткую историю отели, текущие результаты продаж и перспективы деятельности.

Задание 5. Разработанные Вами рекламные сообщения проанализируйте и запишите таблицу:

Форма представления рекламного обращения	Используемые средства массовой коммуникации	Цели данного рекламного обращения

Порядок работы:

1. Составьте график информационного обращения:
- укажите интенсивность информационного давления, по неделям;
- укажите структуру информационного обращения (размер, место, продолжительность);

2. Рассчитайте экономическую составляющую плана для деятельности гостиничного предприятия при проведении рекламной кампании: общее количество финансовых ресурсов (ВСЕГО) выделяемых на рекламную кампанию и на отдельные статьи расходов. Бюджет рассчитать в рублях. Учитывать финансовый оборот гостиничного предприятия. Данные свести в таблицу:

Образец

Носитель информации	месяц				Расходы, руб
	1 нед.	2 нед.	3 нед.	4 нед.	
Телевидение	+ 3 мин. 5 вых. в день	…	…	…	…
Радио	…	+ 50 сек. 10 вых. в день	…	…	…
Газета	…	+ 20 слов	…	…	…
Уличный стенд	…	…	баннер на улице ….	…	…
Раздача листовок	…	…	…	500 шт	…
…	…	…	…	…	…
…	…	…	…	…	…
ВСЕГО					…

3. Составить рекламный текст на услуги гостиницы по службам гостиницы
1 ряд - на услуги номерного фонда
2 ряд - услуги питания
3 ряд - дополнительные услуги

Практическое занятие № 8.
Овладение методикой разработки рекламной компании гостиничного предприятия (3 курс, 6 семестр)

Тема: Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения.

Цель: научиться использовать приемы воплощения идей рекламного обращения (средства товарной рекламы) в зависимости от целей гостиницы.

Задачи:
- научиться определять классификацию рекламных кампаний по интенсивности.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1.

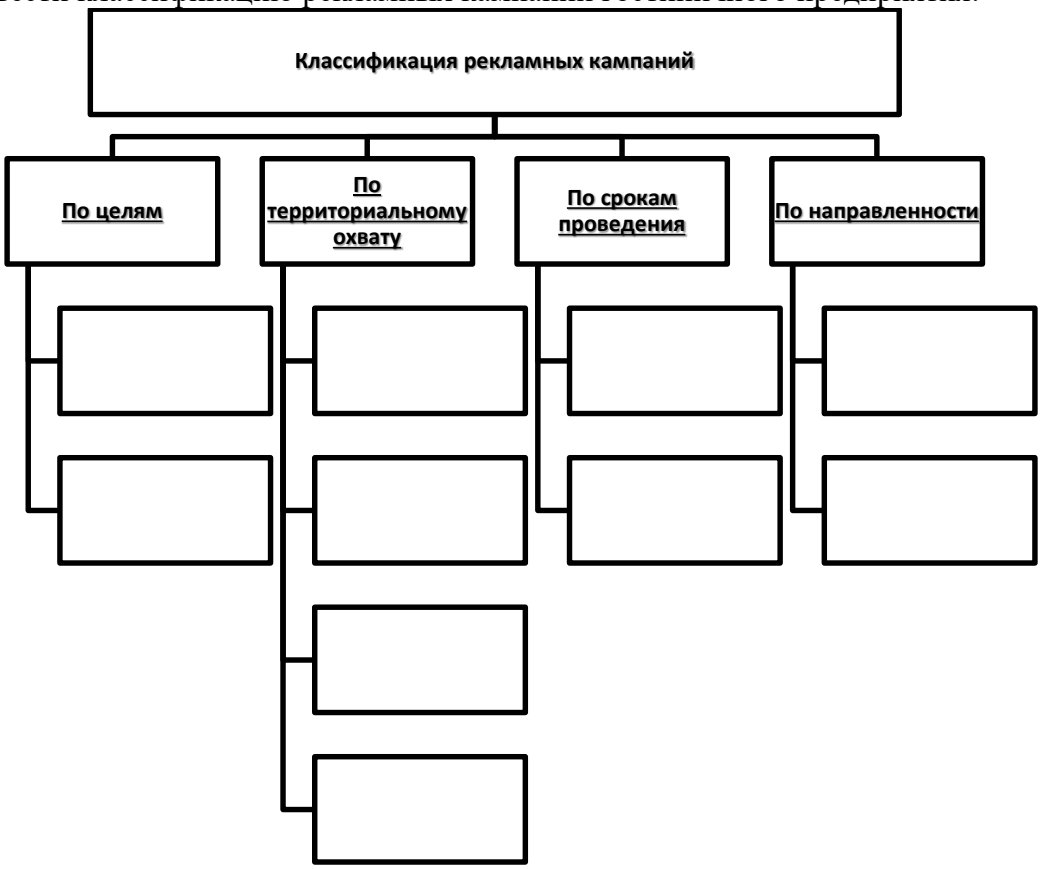
1) заполнить таблицу «Классификация рекламных средств»

Средство рекламы	*Описание*	*Достоинства*	*Недостатки*
Акустические			
Графические			
Визуально-зрелищные			
Предметные			
Средства декоративной рекламы			

Задание 2.

1) дать определение термину: РЕКЛАМНАЯ КАМПАНИЯ – это _____.

2) произвести классификацию рекламных кампаний гостиничного предприятия:



3) заполнить таблицу «Классификация рекламных кампаний по интенсивности»

Тип рекламных кампаний	*Описание рекламных кампаний*
Ровные	
Нарастающие	
Нисходящие	

4) заполнить таблицу «Параметры рекламы, необходимые для планирования рекламных средств»

Тип параметра	*Описание параметра*
Охват	
Частота	
Сила воздействия	
Периодичность	

Практическое занятие № 9.
Формирование рекламных материалов (брошюр, каталогов, буклетов и т.д.)
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения.

Цель: научиться формировать рекламные материалы.

Задачи:

- научиться распределять материальные затраты на рекламу гостиничного комплекса.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Выбрать в Интернет ресурсах средство размещения, подобрать каталог и

выполнить работу - ответить на вопросы

Распределение рекламных ассигнований осуществляется по следующим направлениям:

а) по функциям рекламной деятельности;

б) по сбытовым территориям;

в) по средствам рекламы;

г) по рекламируемым товарам.

Основными статьями рекламного бюджета в зависимости от функционального назначения являются:

1. административные расходы - заработная плата работников рекламной службы, накладные расходы и др.;

2. расходы на приобретение рекламного пространства (одна из самых больших статей) - закупка места на газетных полосах и страницах журналов, эфирного времени на телевидении и радио, площадей на специальных стендах, места под расклейку листовок и размещение различных рекламных носителей на транспорте и т. д.;

3. материальные затраты на производство рекламоносителей: видеороликов, плакатов, других средств печатной рекламы, носителей наружной рекламы и т. п.;

4. гонорары рекламным агентствам;

5. другие рекламные затраты (например, на закупку информационных баз, почтовые расходы, транспорт и т. п.).

Сущность остальных трех критериев, фиксирующих направления расходования рекламных ассигнований, вполне определяется их названиями: по сбытовым территориям; по средствам рекламы; по рекламируемым товарам.

Практическое занятие № 10.
Изучение и освоение методов поиска и анализа актуальной информации в сети Интернет
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.

***Цель*:** сформировать умение оформлять схемы и таблицы в издательской системе MS Publisher, а так же проанализированы различные системы управления гостиницей**.**

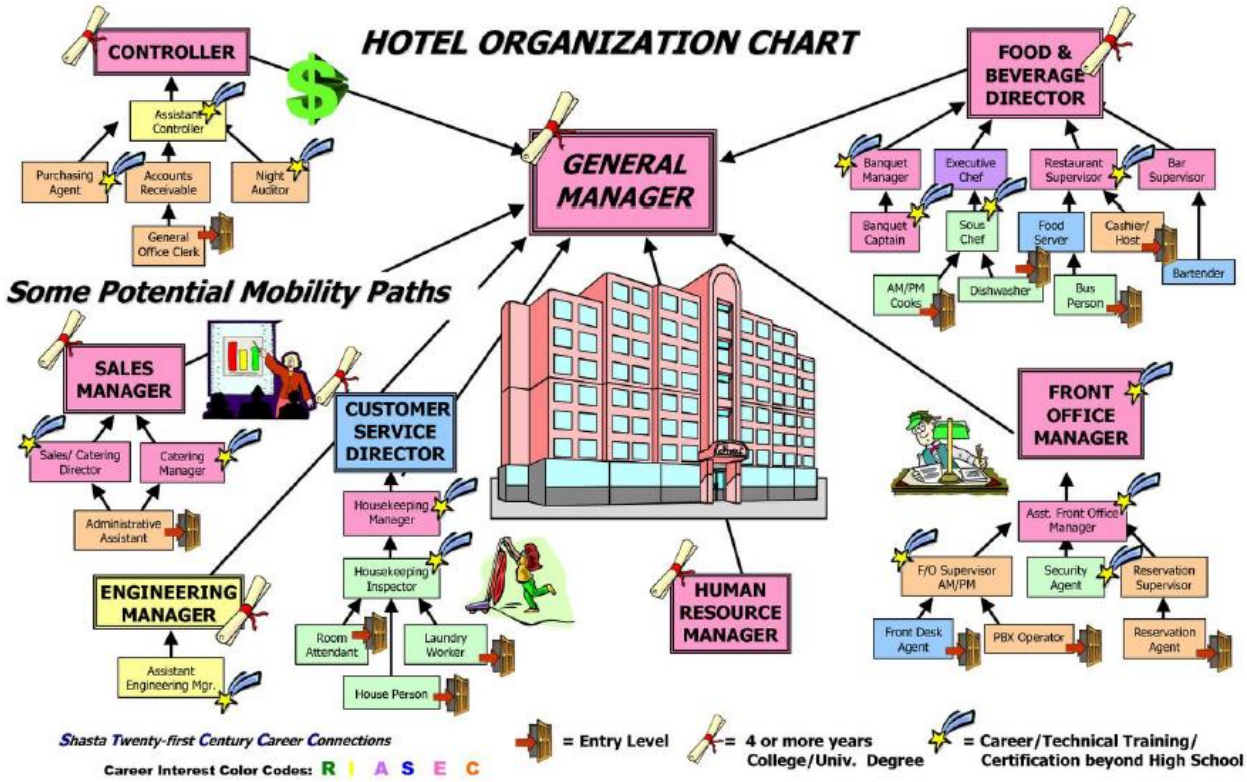
Задачи:

- научиться анализировать структурную схему гостиничного предприятия.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Проанализируйте структурную схему гостиничного предприятия.



2. Ответьте на вопрос: Кто возглавляет управление гостиницей и какие основные задачи решает?

3. Заполните таблицу «Основные отделы и службы гостиничного предприятия»

Служба/отдел	Руководитель	Сотрудники	Функциональные обязанности
Финансовая служба	Руководитель финансовой службы (главный бухгалтер)	Заместитель главного бухгалтера	Контроль и ведение бухгалтерского учета
		Специалист по закупкам	Заключение договоров с поставщиками
		Бухгалтер по дебиторской задолженности	Работа с должниками, просрочившими погашение задолженности
		Клерк главного управления	
		Ночной аудитор	Подведение общих итогов дня и закрытие бизнес-день
…	…	…	…

4. Создайте документ «Организационная структура гостиницы» по образцу, используйте аналогичные названия служб и специалистов на русском языке.

Практическое занятие № 11.
Отработка навыков составления анкет
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.
Цель: развитие умений формулировать и редактировать вопросы анкеты.
Задачи:

- научиться составлять инструкцию для анкеты на тему «Мои интересы».

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Ниже приведены примеры неудачных вопросов анкеты, выясняющей особенности работы психологов. Найдите и объясните ошибки, допущенные при составлении вопросов анкеты.

1. Как Вы относитесь к своей профессии? Собираетесь ли и далее работать психологом:

а) это мое призвание, менять его не собираюсь;

б) буду и далее работать психологом, только не в этой организации;

в) пока буду работать психологом, потом – не знаю;

г) вероятно, изменю сферу деятельности, но еще не знаю, каким образом;

д) твердо решил перейти на другую работу;

е) затрудняюсь ответить.

2. Работаете ли Вы последнее время с полной отдачей сил или нет:

а) да, всегда;

б) не всегда, хотя стараюсь;

в) могу работать лучше;

г) не знаю.

3. Если Вас не удовлетворяет больше Ваша работа, укажите причину:

а) малая зарплата;

б) низкий социальный статус;

в) ухудшающийся уровень жизни;

г) социальная незащищенность;

д) другие ответы.

4. С каким настроением Вы обычно идете на работу:

а) настроение бодрое, хорошее;

б) настроение не всегда одинаковое;

в) настроение, как правило, неважное.

Задание 2. Составьте инструкцию и следующие виды вопросов для анкеты на тему «Мои интересы»:

1. Закрытый вопрос.
2. Полузакрытый вопрос.
3. Открытый вопрос.
4. О личности респондента.
5. О факте сознания.
6. О факте поведения.

Задание 2. Разработать анкету на тему «Вуз глазами студентов».

Практическое занятие № 12
Проведение оценки конкурентоспособности гостиничного предприятия и разработка мероприятий по ее повышению
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.

Цель: научиться определять параметры конкурентоспособности гостиничного предприятия.

Задачи:

- научиться проводить оценку конкурентноспособности.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Произвести расчет индекса положения гостиницы на рынке:

1) перечислить и охарактеризовать три ближайших конкурентов Вашей гостиницы,

согласно правилам их определения;

2) определить индекс загрузки номерного фонда Изагр и среднюю цену номера Ср ц/н каждой гостиницы, данные занести в таблицу:

Ваша гостиница	*Гостиница «А»*	*Гостиница «Б»*	*Гостиница «В»*
И загр = Ср ц/н =	И загр = Ср ц/н =	И загр = Ср ц/н =	И загр = Ср ц/н =

3) определить среднюю загрузку по данному сегменту гостиничного рынка;

4) проанализировать полученные данные и сформулировать вывод:

ИНДЕКС = 1	гостиница занимает на рынке ровно то место, которое соответствует его потенциальным возможностям
ИНДЕКС > 1	гостиница занимает на рынке более важное место, чем то, на которое она могла реально рассчитывать
ИНДЕКС < 1	гостиница реализует свою рыночную стратегию менее успешно, чем ее конкуренты

Данные для расчета

	Ваша гостиница	Гостиница «А»	Гостиница «Б»	Гостиница «В»
число номеров, представленных к продаже, шт.	100	150	87	121
число проданных номеров, шт.	95	50	70	125
общий доход от номерного фонда, руб.	290 тыс.	172 тыс.	198 тыс.	250 тыс.
Индекс	**…**	**…**	**…**	**…**

Задание 2. Заполнить приведенную ниже таблицу данными из деятельности реальных гостиничных предприятий Тамбовской области. Проанализировать по пять средств размещения в Тамбовской области.

Выбор и характеристика конкурентных преимуществ гостиниц

Гостиницы города Орла			
Название средства размещения	Категория	Вместимость номерного фонда, номеров	Максимальная стоимость размещения, руб. за чел. в сутки
…	…	…	…
…	…	…	…
Гостиницы города Мценска			
Название средства размещения	Категория	Вместимость номерного фонда, номеров	Максимальная стоимость размещения, руб. за чел. в сутки
…	…	…	…
…	…	…	…

Практическое занятие № 13.
SWOT-анализ гостиничного предприятия
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей.

Цель: научиться составлять и анализировать матрицу SWOT-анализа гостиницы.

Задачи:

- научиться составить матрицу SWOT-анализа гостиничного предприятия.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Составить матрицу SWOT-анализа гостиничного предприятия

Матрица SWOT-анализа

	Возможности 1 2 …	Угрозы 1 2 …
Сильные стороны 1 2 3 …	Поле СИВ	Поле СИУ
Слабые стороны 1 2 …	Поле СЛВ	Поле СЛУ

На пересечении блоков в образовавшихся полях необходимо выбрать парные комбинации, которые будут учтены руководством гостиницы при разработке стратегии:

Поле “СИВ” - Что делать?

Поле “СЛВ” - Что развивать?

Поле “СИУ” - С чем бороться?

Поле “СЛУ” - Что исключить?

Для пар поля «СИВ» разрабатывается стратегия по использованию сильных сторон с использованием возможностей, полученных из внешней среды.

Для пар поля «СЛВ» стратегия предусматривает использование возможностей среды для преодоления слабых сторон организации.

Для пар поля «СИУ» стратегия предполагает использование сильных сторон для нейтрализации угроз.

Для пар поля «СЛУ» разрабатывается стратегия, позволяющая устранить слабые стороны и попытаться предотвратить угрозу.

Задание 2. На основе полученных результатов определить краткосрочные маркетинговые и финансовые цели гостиницы

Практическое занятие № 14.

Решение ситуационных задач, кейсов. Рыночные концепции маркетинга и их применение предприятием гостеприимства

(3 курс, 6 семестр)

Тема: Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей

Цель: научиться решать ситуационные задачи.

Задачи:

- научиться решать ситуационные задачи.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Гостиница Салют имеет 23 номера на 46 гостей. Вместе с хозяйкой гостиницы в ней работают 30 человек. Несколько лет назад о старом пансионе, на базе которого была создана гостиница, не упоминалось ни в одном справочнике по туризму, а теперь все знают, что гостиница «Салют» является одной из лучших в своем классе.

Несмотря на то, что цены в гостинице довольно высокие в ней всегда много гостей.

В среднем гостиница круглый год заполнена на 80%; это хороший показатель для гостиничного бизнеса.

В работе хозяйка руководствуется такими принципами:

• предоставлять услуги в соответствии с платой;

• обеспечивать заинтересованность персонала в выполняемой ими работе;

• заботиться о клиентах.

Для изучения потребностей и вкусов клиентов и дальнейшего повышения качества обслуживания их просят заполнить вопросник, где они могут высказать свои впечатления о гостинице в целом, а также об организации и качестве питания и обслуживания.

Задание: Представьте себя в роли консультанта и выполните следующие действия:

1. Формулируйте вопросы анкеты по каждому из направлений работы гостиницы

2. Предложите систему стимулирования клиентов гостиницы к заполнению вопросника

3. Как повысить заинтересованность персонала гостиницы в повышении качества обслуживания?

Задание 2. В профессиональном общении в гостиничном бизнесе часто применяются различные специфические обозначения и сокращения, незнание которых нередко приводит к недоразумениям.

Заполните пустые клетки таблицы, расшифровав термины и условные обозначения, используемые в международном гостиничном бизнесе.

Международное сокращение	Альтернативное или русское обозначение	Расшифровка
OB		
BB		
HB		
FB		
ALL INCL		
SGL		
dep.		
DBL		
TRPL. TRP		
SUIT		
EXTRA BED		

INF		
CHL.CHD		
SV		
Bed occupancy		
Bellman		
Budget		
Double up		
Full house		
Hotel garni		
Master key		
Out of order		
Rest house		
Skipper		

Задание 3. Укажите, к каким из указанных стратегий маркетинга относятся перечисленные ниже определения.

Стратегии:

Диверсификации

Развития рынка

Проникновения на рынок

Разработки услуги

Определения: 1. Гостиница стремится расширить сбыт имеющихся услуг на существующих рынках посредством продвижения самых конкурентоспособных услуг предприятия.

1. Гостиница акцентирует внимание на новых услугах, улучшении их качества, разрабатывает новые или модифицированные услуги для существующих рынков.

2. Гостиница оказывает новые услуги, ориентированные на новые рынки. Цели распределения, сбыта и продвижения отличаются от традиционных для гостиницы.

3. Гостиница стремится расширить свой рынок, возникают новые потребительские сегменты.

Задание 4. Традиционно применяя затратный метод ценообразования. Гостиницы получают 25% прибыли к затратам от работы лобби-бара.

Закупочная цена товара А – 1,3 долл\л, товара Б- 12 долл/шт., товара С – 30 долл/кг.

Объем закупок товара А – 300 л., товара Б – 1000 шт., товара С – 150 кг., Общие транспортные расходы – 200 долл., стоимость аренды площади в гостинице – 15 долл. В день, заработная плата бармена – 200 долл. в неделю.

Товар предполагается продать за неделю.

Определите цены продажи товаров, реализуемых в лобби-баре гостиницы.

Практическое занятие № 15

Каналы распределения (сбыта) гостиничных услуг

(3 курс, 6 семестр)

Тема: Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.

Цель: научиться определять критерии оценки каналов сбыта гостиничных услуг.

Задачи:

- научиться определять канал сбыта.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Выбор канала сбыта является сложным маркетинговым решением, поскольку он самым непосредственным образом влияет на эффективность реализации концепции маркетинга на предприятии.

Участники рыночного канала распределения, осуществляя сбыт гостиничных услуг, выполняют ряд функций:

1._____

2._____

…….

Каналы распределения гостиничных услуг охватывают различные виды сбытовой деятельности гостиницы.

Виды сбытовой деятельности гостиницы	Описание
Прямая продажа	
Агентские продажи	
Туроператоры	
Корпоративные продажи	
…	
…	
…	

Практическое занятие № 16
Разработка маркетинговой стратегии на основе матрицы БКГ
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.

Цель: ознакомиться с правилами разработки элементов фирменного стиля гостиничного предприятия.

Задачи:

- научиться строить матрицу возможностей по товарам – рынкам для предприятий индустрии гостеприимства.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Постройте матрицу возможностей по товарам – рынкам для предприятий индустрии гостеприимства

Рынок / Товар	Старый	Новый
Старый	1. Стратегия проникновения	3. Диверсификация
Новый	2. Стратегия развития товара	4. Инновация

1. Проникновение – подразумевает расширение сбыта на имеющемся рынке, увеличение повторных покупок и привлечение клиентов у конкурентов.

2. Развитие товара – на имеющемся рынке, происходит модификация, улучшение качества, развитие сервиса, по отношению к продукту. Развивается торговая марка.

3. Диверсификация – создание разнообразия источников получения прибыли.

4. Инновация – создание нового продукта для нового рынка, на выявление не заполненных рыночных ниш.

Задание 2. С помощью стратегической матрицы БКГ разработайте товарную политику гостиничного предприятия для чего ответьте на следующие вопросы:

1. От производства каких товаров следует отказаться?
2. В производство каких товаров необходимо инвестировать средства?
3. Из прибыли каких товаров необходимо черпать средства для инвестиций?

Практическое занятие № 17
Разработка практических рекомендаций по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта для различных целевых сегментов
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей.

Цель: Цель: научиться определять основные составляющие системы продвижения гостиничных услуг.

Задачи:

- научиться давать практические рекомендации по формированию спроса и стимулированию сбыта гостиничного продукта.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Используя Интернет ресурсы, привести примеры разработки нового продукта.

1. Разрабатываемый продукт должен повышать рейтинг гостиницы и способствовать увеличению его прибыли.
2. При разработке новых продуктов акцент необходимо делать не на количество, а на качество.
3. Разработать меры, которые помогут защитить продукт от копирования конкурирующими отелями.
4. Необходимо заранее определить возможные доходы и возможные потери, связанные с выводом нового продукта на рынок.

Задание 2. Часто гостиницы в своем секторе одновременно создают несколько торговых знаков, что дает возможность занимать уникальное положение для разных сегментов. Однако проблема здесь заключается в том, чтобы один торговый знак не поглощал другой. Например, французский гостиничная группа «Аккор» свой продукт поделила между следующими концепциями (среди них есть гостиницы от одно – до четырехзвездочных): «Софитель», «Меркур», «Новотель», «Алтея», «Ибис», «Урбис», «Формула 1», «Мотель 6», «Парфенон», «Пульман».

Определить для этих средств размещения репозиционирование гостиничного продукта и разделить на четыре типа.

Практическое занятие № 18
Организация стимулирования продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Система контроля доступа в помещения гостиницы.

Цель: сформировать умения по организации стимулирования продаж номерного фонда и дополнительных услуг гостиницы.

Задачи:

- научиться организовывать и проводить ценовую скидку в гостинице.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Заполните таблицу. Виды ценовых скидок в гостиницах.

Виды скидок	Характеристика
Сезонные	
Специальные	
Функциональные (дилерские)	
Для постоянных клиентов	
Дипломатические	
Корпоративные	

Форс-мажорные	
На ночное проживание в будние дни	
На проживание в нерабочие (выходные и праздничные) дни	
На объем реализации услуг	
За временное снижение качества услуг проживания в зависимости от любых объективных причин	

Практическое занятие № 19

Использование методов маркетинговых исследований в гостиничном бизнесе

(3 курс, 6 семестр)

Тема: Система контроля доступа в помещения гостиницы.

Цель: изучить основные методы и способы проведения мониторинга рынка гостиничных услуг.

Задачи:

- научиться использовать методы маркетинговых исследований в гостиничном бизнесе.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Составьте паспорт средств размещения г. Мичуринск.

Задание 2. Сведите данные из полученных паспортов гостиниц в общую таблицу, составьте диаграмму;

Задание 3. Изучите перспективные проекты рынка гостиничных услуг Тамбовской области.

Паспорт средства размещения г. Мичуринск

Название гостиницы	
фото	фото
Категория	
Местоположение (адрес)	
Контактная информация (сайт, телефон, факс)	
Номерной фонд	
Дополнительные услуги	
Стоимость размещения	

Сводные данные по мониторингу гостиничных услуг города Мичуринска

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

Перспективные проекты в туристско-рекреационной сфере Тамбовской области

Проект	Местоположение	Описание	Сроки реализации	Визуализация

Практическое занятие № 20
Маркетинговые исследования потребителей услуг индустрии гостеприимства
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Система контроля доступа в помещения гостиницы.

Цель: научиться производить выбор методов маркетингового исследования при получении первичной информации.

Задачи:

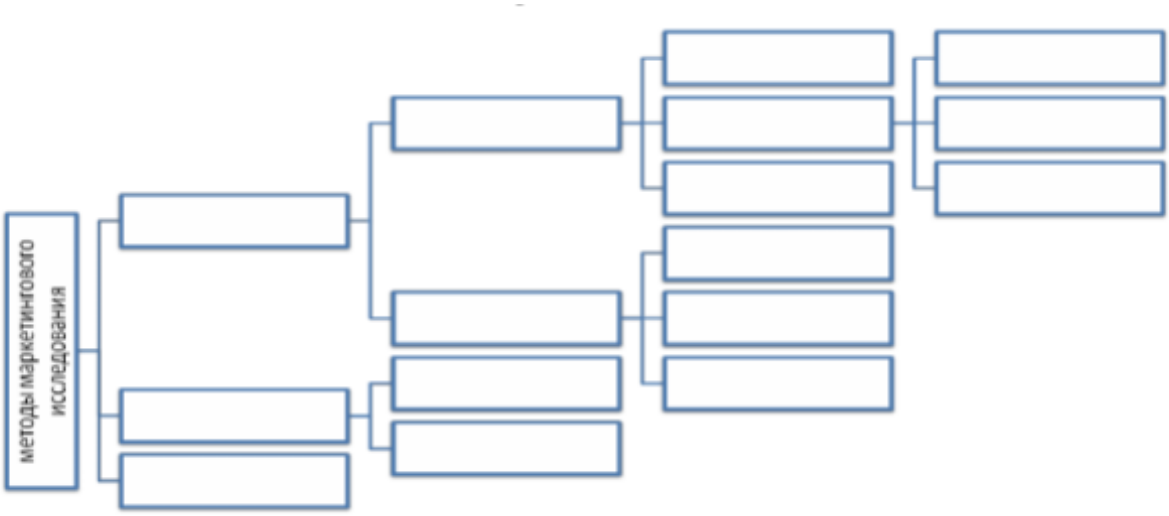
- научиться описывать преимущества и недостатки методов маркетинговых исследований.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Заполните блок-схему «Методы маркетингового исследования».

Задание 2. Опишите преимущества и недостатки методов маркетинговых исследований.



Методы	Описание	Достоинства	Недостатки
эмпирические			
методы экспертных оценок			
экономико-математические методы			
Эмпирические методы			
полевое исследование			
кабинетное исследование			
Полевые исследования			
наблюдение			
опрос			
эксперимент			
фокус-группа			
панельные исследования			
Кабинетные исследования			
традиционный анализ			
информативно-целевой анализ			
контент-анализ			

Практическое занятие № 21

Оценка конкурентоспособности гостиничного предприятия и разработка мероприятий по ее повышению

(3 курс, 6 семестр)

Тема: Система контроля доступа в помещения гостиницы.

Цель: научиться определять параметры конкурентоспособности гостиничного предприятия.

Задачи:

- научиться производить расчет индекса положения гостиницы на рынке.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Произведите расчет индекса положения гостиницы на рынке:

- перечислите и охарактеризуйте три ближайших конкурентов Вашей гостиницы, согласно правилам их определения;

- определите индекс загрузки номерного фонда Изагр и среднюю цену номера Ср ц/н каждой гостиницы, данные занести в таблицу:

Ваша гостиница	*Гостиница «А»*	*Гостиница «Б»*	*Гостиница «В»*
И загр =	И загр=	И загр =	И загр =
Ср ц/н –	Ср ц/н –	Ср ц/н–	Ср ц/н –

- определите среднюю загрузку по данному сегменту гостиничного рынка;
- проанализируйте полученные данные и сформулируйте вывод:

ИНДЕКС = 1	гостиница занимает на рынке ровно то место, которое соответствует его потенциальным возможностям
ИНДЕКС > 1	гостиница занимает на рынке более важное место, чем то, на которое она могла реально рассчитывать
ИНДЕКС < 1	гостиница реализует свою рыночную стратегию менее успешно, чем ее конкуренты

Данные для расчета

	Ваша гостиница	Гостиница «А»	Гостиница «Б»	Гостиница «В»
число номеров, представленных к продаже, шт.	*100*	*150*	*87*	*121*
число проданных номеров, шт.	*95*	*50*	*70*	*125*
общий доход от номерного фонда, руб.	290 тыс	172 тыс	198 тыс	250 тыс
Индекс	…	…	…	…

Задание 2. Заполнить приведенную ниже таблицу данными из деятельности реальных гостиничных предприятий. Проанализировать по пять средств размещения в.

Выбор и характеристика конкурентных преимуществ гостиниц

Гостиницы города ….			
Название средства размещения	Категория	Вместимость номерного фонда, номеров	Максимальная стоимость размещения, руб. за чел. в сутки
…	…	…	…
…	…	…	…
Гостиницы города …			
Название средства размещения	Категория	Вместимость номерного фонда, номеров	Максимальная стоимость размещения, руб. за чел. в сутки
…	…	…	…

Практическое занятие № 22
Ознакомление с требованиями к специалисту по маркетингу.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Процесс поселения в гостиницу.

Цель: научиться составлять должностную инструкцию для маркетолога конкретной гостиницы, используя шаблонный образец.

Задачи:

- составить должностную инструкцию для маркетолога в гостинице.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Составьте должностную инструкцию для маркетолога конкретной гостиницы, используя шаблонный образец.

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ
СПЕЦИАЛИСТА ПО МАРКЕТИНГУ

(наименование учреждения)
00.00.20__г. №00

I. Общие положения

1.1. Данная должностная инструкция устанавливает права, ответственность и должностные обязанности специалиста по маркетингу _____ (далее – «предприятие»). Название учреждения

1.2. Специалист по маркетингу относится к категории специалистов.

1.3. Лицо, назначаемое на должность специалиста по маркетингу должно иметь высшее профессиональное (экономическое) образование, без предъявления требований к стажу работы, или высшее профессиональное образование и дополнительную подготовку по маркетингу, без предъявления требований к стажу работы.

1.4. Назначение на должность специалиста по маркетингу и освобождение от неё осуществляется на основании приказа директора предприятия по представлению начальника отдела маркетинга.

1.5. Подчиняется специалист по маркетингу непосредственно начальнику отдела маркетинга.

1.6. Если специалист по маркетингу отсутствует, то временно его обязанности исполняет лицо, назначенное в установленном порядке, которое несёт ответственность за надлежащее исполнение возложенных на него должностных обязанностей.

1.7. В своей деятельности специалист по маркетингу руководствуется:

- уставом предприятия и настоящей должностной инструкцией;

- правилами трудового распорядка;

- приказами и распоряжениями директора предприятия и непосредственного руководителя;

- законодательными и нормативными актами по вопросам маркетинга;

- методическими материалами, касающимися соответствующих вопросов.

1.8. Специалист по маркетингу должен знать:

- организацию торгово-сбытовой деятельности производства, труда и управления;

- технологию производства выпускаемой продукции, выполняемых работ (услуг);

- методы проведения маркетинговых исследований;

- основы менеджмента;

- организационно-правовой статус предприятия, перспективы его развития;

- методы расчета прибыли, эффективности, рентабельности и издержек производства;

- ценообразование и ценовую политику;

- методы изучения внутреннего и внешнего рынка, его потенциала и тенденций развития;

- формы учетных документов и порядок составления отчетности;

- технические средства сбора и обработки информации, связи и коммуникаций;

- рыночные методы хозяйствования, закономерности и особенности развития экономики;

- конъюнктуру внутреннего и внешнего рынка;

- компьютерные технологии и операционные системы;

- законодательные и нормативные акты, а также методические материалы по маркетингу;

- организацию рекламного дела;

- гражданское и трудовое законодательство;

- правила и нормы охраны труда;

- опыт аналогичных отечественных и зарубежных фирм;

- этику делового общения.

II. Функции

На специалиста по маркетингу возлагаются следующие функции:

2.1. Обеспечение конкурентоспособности товаров и услуг.

2.2. Содействие сбалансированному развитию производства и сферы услуг.

2.3.Участие в подготовке, переподготовке и повышении квалификации управленческих кадров с учетом требований рыночной экономики.

2.4. Участие в разработке маркетинговой и ценовой политики.

III. Должностные обязанности

Специалист по маркетингу исполняет следующие должностные обязанности:

3.1. Изучение рынка аналогичных товаров и услуг (анализ спроса и потребления, их мотиваций и колебаний, деятельности конкурентов) и тенденций его развития.

3.2. Прогноз объемов продаж и формирование потребительского спроса на товары и услуги.

3.3. Выявление наиболее эффективного рынка сбыта, а также требований к качественным характеристикам товара (способ его производства, срок службы, правила пользования, упаковку) или оказываемой услуги.

3.4. Содействие сбалансированному развитию производства и сферы услуг.

3.5. Подготовка предложения по выбору и изменению направлений развития товарного ассортимента, производственно-хозяйственной и предпринимательской деятельности.

3.6. Осуществление разработки мер по производству продукции (товара) и оказанию услуг, которые находят наибольший спрос и рынок сбыта.

3.7. Ведение контроля за сбытом.

3.8. Проведение сопоставления запланированных данных с полученными результатами по объему, выручке, времени сбыта (оказания услуг) и территории их распространения.

3.9. Выявление отклонений и изменений конъюнктуры рынка.

3.10. Обеспечение роста эффективности предпринимательской деятельности, прибыли и доходов, повышения конкурентоспособности товаров и услуг.

3.11. Анализ конкурентной среды с учетом изменений в налоговой, ценовой и таможенной политике государства, объема оборота, прибыли от продажи, конкурентоспособности, скорости реализации, факторов, влияющие на сбыт.

3.12. Участие в разработке маркетинговой политики, определении цен, создание условия для планомерной реализации товара и расширения оказываемых услуг, удовлетворения спроса покупателей (клиентов) на товары и услуги.

3.13. Определение мер, подготовка предложений и разработка рекомендаций по повышению качества и улучшению потребительских свойств товаров и услуг, перспектив освоения новой продукции и рынков сбыта с учетом социально-демографических особенностей различных групп населения, состояния и динамики их доходов, традиций и вкусов. А также необходимых для этого затраты всех видов ресурсов, включая сырье, материалы, энергию, кадры.

3.14. Исследование факторов, влияющих на сбыт товара, и ,имеющих значение для успешной реализации оказываемых услуг, типов спроса (устойчивый, ажиотажный, кратковременный и др.), причин его повышения и снижения, дифференциацию покупательной способности населения.

3.15.Совершенствование информационного обеспечения проводимых исследований рынка.

3.15. Разработка программ по формированию спроса и стимулированию сбыта, рекомендации по выбору рынка в соответствии с имеющимися ресурсами.

3.16. Выполнение отдельных служебных поручений своего непосредственного руководителя.

3.17. Принятие участия в подготовке, переподготовке и повышении квалификации управленческих кадров с учетом требований рыночной экономики.

IV. Права

Специалист по маркетингу имеет право:

4.1. Обращаться к руководству:

- с требованиями оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей и прав;
- с предложениями по совершенствованию работы, связанной с обязанностями, предусмотренными настоящей инструкцией.

4.2. Привлекать специалистов всех структурных подразделений предприятия для решения, возложенных на него обязанностей (если это предусмотрено положениями о структурных подразделениях, если нет – с разрешения руководителя предприятия).

4.3. Знакомиться с проектами решений руководства предприятия, касающимися его деятельности.

4.4. Получать от руководителей структурных подразделений, специалистов информацию и документы, необходимые для выполнения своих должностных обязанностей.

V. Ответственность

Специалист по маркетингу несет ответственность:

5.1. В случае причинения материального ущерба, в пределах, которые определены уголовным, гражданским, трудовым законодательством РФ.

5.2. В случае совершения в процессе осуществления своей деятельности правонарушения, в пределах, которые определены уголовным, гражданским, административным законодательством РФ.

5.3. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения своих должностных обязанностей, которые предусмотрены настоящей должностной инструкцией, в пределах, определенных трудовым законодательством РФ.

Руководитель структурного подразделения: _____ _____

(подпись) (фамилия, инициалы)
00.00.20__г.
С инструкцией ознакомлен,
один экземпляр получил: _____ _____
(подпись) (фамилия, инициалы)

Практическое занятие № 23
Разработка рекомендаций для повышения гостиницей звездочной категории
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Процесс поселения в гостиницу.

Цель: разрабатывать рекомендации по улучшению качества обслуживания гостя.

Задачи:

- научиться разрабатывать рекомендации для повышения гостиницей звездочной категории.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1.

Номерной фонд гостиницы составляет 78 номеров. Установите категории номеров и звездочную категорию, на которую может претендовать гостиница при данном номерном фонде (при условии, что техническое оснащение, оснащение мебелью, инвентарем, предметами санитарно-гигиенического оснащения соответствует установленным требованиям).

Разработайте рекомендации для повышения гостиницей звездочной категории.

Практическое занятие № 24
Ответственность потребителя и исполнителя за предоставление услуг.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Процесс поселения в гостиницу.

Цель: познакомиться с нормативно-правовой базы.

Задачи:

- научиться определять ответственность потребителя и исполнителя за предоставление услуг.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Составьте и заполните таблицу «Ответственность потребителя и исполнителя за предоставление услуг».

Потребитель	**Исполнитель**

Задание 2. Подготовить мультимедийную презентацию на тему: «Правила предоставления гостиничных услуг».

Мультимедийная презентация должна включать не более 20 слайдов, должна быть выполнена в строгом стиле и содержать такие пункты, как:

1. Правила предоставления гостиничных услуг – это…
2. Что регулирует данный нормативный документ?
3. Его влияние на гостиничный бизнес.

Практическое занятие № 25
Решение ситуационных задач.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Процесс поселения в гостиницу.

Цель: научиться проводить анализ деятельности предприятия, оказывающего услуги проживания.

Задачи:

- произвести расчет коэффициента пропускной способности гостиницы.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задача 1. Покажите на практике известной вам гостиницы систему организации работы по обеспечению и контролю качества гостиничной услуги. Дайте рекомендации по совершенствованию системы качества.

Задача 2. Проанализируйте деятельность предприятия, оказывающего услуги проживания по следующим параметрам:

1. Дайте общую характеристику предприятия;
2. Рассчитайте коэффициент пропускной способности гостиницы, число мест в гостинице, уровень социальной обеспеченности местами в гостинице.

Практическое занятие № 26
Расчет за предоставление дополнительных и сопутствующих услуг.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения.

Цель: научиться производить расчет за предоставление дополнительных и сопутствующих услуг.

Задачи:

- оформить заказы на бронирование номеров, решить ситуационные задачи.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задача 1. Группа туристов в составе 13 человек должна была проживать в гостинице согласно заключенному контракту 15 дней. По истечении семи дней произошло изменение цен на гостиничные услуги.

Должен ли в этот случае владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных контрактом? По истечение, какого срока с момента их изменения могут применяться новые цены? Дайте обоснованный ответ.

Задача 2. Известно, что плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом – 12.00 часов текущих суток по местному времени.

Каким образом будет взиматься плата за размещение клиента до расчетного часа, если:

1. Клиент задержался до 15.00 местного времени;
2. Клиент задержался на 13 часов после расчетного часа;
3. Клиент задержался до 19.00 местного времени

Задача 3. Каким образом будет взиматься оплата за предоставление клиенту гостиничных услуг, если он задержался более 12 часов после расчетного часа из-за неблагоприятных погодных условий?

Решение. Нужно помнить, что оплата за проживание сверх заключенного договора оплачивается таким образом:

Если с 12.00 – 17.59 – почасовая оплата;

Если 18.00 – 23.59 – оплата за половину суток;

Если более 12 часов – оплата за сутки.

Исходя из данной информации и условий задачи, получается, что мы обязаны взять суточную оплату за задержку.

Практическое занятие № 27
Определение среднесуточной стоимости номера, процент загрузки отеля.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения.

Цель: научиться определять среднесуточную стоимости номера.

Задачи:

- произвести расчет среднесуточной стоимости номера.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Для определения среднесуточной стоимости номера, а также процента загрузки номеров необходимо изучить дополнительную литературу. Изучив найденный материал, решите следующие задачи:

1. Определите среднесуточную стоимость номеров гостиниц Victoria Palas, Al Pash Grand Hotel, 7 Небо, Золотой затон, Азимут.

2.Определите процент загрузки отелей (Victoria Palas, Al Pash Grand Hotel, 7 Небо, Золотой затон, Азимут) в высокий сезон (1 месяц), когда в наличии не бывает даже свободных номеров.

Решения данных задач оформите для каждой гостиницы отдельно.

Практическое занятие № 28
Расчет за проживание в гостинице.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения.

Цель: научиться производить расчет за проживание в гостинице.

Задачи:

- изучить правила предоставления гостиничных услуг.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задача 1. Клиент должен был проживать в гостинице согласно заключенному контракту 12 дней. По истечении семи дней произошло изменение цен на гостиничные услуги.

Должен ли в этот случае владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных контрактом? По истечение, какого срока с момента их изменения могут применяться новые цены? Дайте обоснованный ответ.

Задача 2. Известно, что плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом – 12.00 часов текущих суток по местному времени.

Каким образом будет взиматься плата за размещение клиента до расчетного часа, если:

Клиент задержался на 18.00 часов после расчетного часа;

Клиент задержался на 12 часов по местному времени.

Пример решения задачи

Каким образом будет взиматься плата за размещение клиента до расчетного часа, если клиент задержался до 13.00 часов местного времени?

Решение

В соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в период с 12.00 по 17.59 часов местного времени гостиница взимает почасовую оплату при задержке клиента после расчетного часа.

Практическое занятие № 29

Расчет за услуги гостиницы.

(3 курс, 6 семестр)

Тема: Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения.

Цель: научиться рассчитывать расчетный час.

Задачи:

- решить ситуационные задачи.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задача 1. Клиент должен был проживать в гостинице согласно заключенному контракту 12 дней. По истечении семи дней произошло изменение цен на гостиничные услуги.

Должен ли в этот случае владелец гостиницы придерживаться цен, предусмотренных контрактом? По истечение, какого срока с момента их изменения могут применяться новые цены? Дайте обоснованный ответ.

Задача 2. Известно, что плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом – 12.00 часов текущих суток по местному времени.

Каким образом будет взиматься плата за размещение клиента до расчетного часа, если:

Клиент задержался на 18.00 часов после расчетного часа;

Клиент задержался на 12 часов по местному времени.

Пример решения задачи

Каким образом будет взиматься плата за размещение клиента до расчетного часа, если клиент задержался до 13.00 часов местного времени?

Решение

В соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в период с 12.00 по 17.59 часов местного времени гостиница взимает почасовую оплату при задержке клиента после расчетного часа.

Практическое занятие № 30

Коллективное бронирование с использованием профессиональных программ.

(3 курс, 6 семестр)

Тема: Стандарты качества обслуживания при выписке гостей.

Цель: овладение навыками коллективного бронирования.

Задачи:

- научиться работать с профессиональной программой.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание № 1. 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 Ф.И.О. 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 BB) 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 BB), убедиться что услуга перенаправляется на счет старшего группы

18. Сформировать предварительный счет старшего в нем должно быть:

19. Полностью оплата

20. Услуги проживания всех членов группы

21. Услуга проживания самого старшего

22. Баланс счета должен быть нулевым.

23. Выписать группу

Практическое занятие № 31
Бронирование от компаний с использованием профессиональных программ.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Стандарты качества обслуживания при выписке гостей.

Цель: научиться бронировать используя профессиональные программы.

Задачи:

- провести бронирование с использованием профессиональных программ.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Туристическая фирма « » направила в Вашу гостиницу факс-заявку на размещение следующего содержания:

Просим забронировать в Вашей гостинице группу туристов. Все гости мужчины. Список ФИО и даты заезда гостей прилагается.

Дата заезда и выезда	Кол-во номеров
Заезд 01.09.2013 в 12.00 Выезд 02.09.2013 в 12.00	3 двухместных
Заезд 01.09.2013 в 12.00 Выезд 05.09.2013 в 12.00	2 двухместных
Заезд 03.09.2013 в 12.00 Выезд 06.09.2013 в 12.00	1 одноместный

Заезд 04.09.2013 в 12.00 Выезд 05.09.2013 в 12.00	1 одноместный

Просим предоставить номера самой дешевой ценовой категории. Наша фирма заключила с Вами договор о сотрудничестве.

Выставить счет на оплату по тарифу «Клубный» и забронировать 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 , а если есть договор то бронируем по тарифу, который указан в договоре в данном случае тариф «Клубный»)
5. Внести полностью информацию о туристической фирме (контактные телефоны, юридический адрес, полное название, сокращенное название и др.)
6. Внести полностью ФИО гостей (паспортные данные при бронировании не вносятся)
7. Не разделяя тарифов посчитать полную стоимость проживания этой группы в гостинице за все даты и по всем категориям номеров.
8. Из главного меню зайти в «Счета не проживающих гостей»
9. Открыть новый счет
10. Присвоить счету название фирмы.
11. Выставить оплату в счете по безналичному расчету всю сумму
12. Открыть детали брони группы отметить в примечании или комментариях, что оплачен счет по безналичному расчету (указать его номер и дату)
13. Отметить, что бронь гарантированная.

Практическое занятие № 32
Внесение изменений в бланки при неявке и аннуляции бронирования с использованием профессиональных программ.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Стандарты качества обслуживания при выписке гостей.

Цель: научиться переводить все свободно-грязные номера в категорию свободно-чистые.

Задачи:

- подготовить аналитическую справку о предполагаемой загрузок.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. Перевести все свободно-грязные номера в категорию свободно-чистые.

1. Подготовить аналитическую справку о предполагаемой загрузке на день, неделю, месяц.
2. Распечатать диаграмму загрузки гостиницы
3. Распечатать отчет смены за сегодня

Решение:

1. Главное меню – «Наличие мест» «Состояние гостиницы», «свободные комнаты», «статусы комнат»
2. Главное меню – «Отчет смены», далее выбрать пользователей и вывести на экран отчет смены за сегодня.

Практическое занятие № 33
Создание отчетов по бронированию и аннуляции с использованием профессиональных программ.
(3 курс, 6 семестр)

Тема: Стандарты качества обслуживания при выписке гостей.

Цель: научиться создавать отчеты по бронированию и аннуляции.

Задачи:

- сформировать отчет для гостиницы.

Время работы – 90 минут.

Материалы и оборудование: ПК, интернет, инструкционная карта практического занятия.

Задание 1. В профессиональной программе составить:

- отчет по заезду на неделю, месяц, год;
- отчет по аннулированным броням за смену;

ЗАДАНИЕ 2
Типовые задания для текущего контроля. Тестирование
Тест 1
Раздел 1. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения
Тема: Стандарты качества обслуживания при выписке гостей

ЗАДАНИЕ (*практического характера)*

Условия выполнения задания

1. Место (время) выполнения задания - кабинет № 17 (Турагентская и туроператорская деятельность)

2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.

3. Вы можете воспользоваться: бумагой, ручкой.

Инструкция*: Тест состоит из 2 блоков заданий. Прежде, чем приступить к его выполнению, подумайте, в чем заключается смысл задания. Вспомните значения терминов, понятий, указанных в вопросе. Выполняя задания, необходимо выбрать один правильный ответ.*

ЧАСТЬ А

Вариант 1

Выберите из предложенных вариантов правильные ответы

1. НЕДОСТАТКАМИ ФУНКЦИОНАЛЬНОЙ СТРУКТУРЫ УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЦЕЙ ЯВЛЯЮТСЯ:

a) длительность процедур принятия решений;
b) исключение дублирования в выполнении управленческих функций;
c) появление тенденций чрезмерной централизации;
d) лучшая подготовка решений и планов, связанных со специализацией работников;
e) относительно застывшая организационная форма.

2. ТРЕБОВАНИЯ ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ПЕРСОНАЛУ СЛУЖБЫ ПРИЕМА, РАЗМЕЩЕНИЯ И ВЫПИСКИ ГОСТЕЙ:

a) прохождение профессиональной подготовки;
b) знание компьютера и специализированных программ;
c) не заниматься посторонними делами на рабочем месте;
d) поведение и внешний вид;
e) вредные привычки.

3. БЕСПЛАТНЫЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ:
a) услуга «будильник/побудка»;
b) визовая поддержка;
c) вызов такси;
d) обмен валюты;
e) предоставление медицинской аптечки.

4. ОБЯЗАТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ ВКЛЮЧЕННЫЕ В СТОИМОСТЬ НОМЕРА:
a) безопасность;
b) консьерж;
c) туалетные принадлежности;
d) обмен валюты;
e) уборка номера.

5. ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ТЕЛЕФОНОГРАММЫ:
a) фамилия и имя звонящего;
b) причина звонка;
c) дата и время телефонного звонка;
d) сумма за разговор;
e) дата рождения.

Выберите из предложенных вариантов правильный ответ

6. ДОКУМЕНТ ЗАПОЛНЯЕМЫЙ КЛИЕНТОМ ПРИ РЕГИСТРАЦИИ В ГОСТИНИЦЕ:
a) ваучер;
b) анкета гостя;
c) карта гостя;
d) таймшер;
e) бланк клиента.

7. СЛУЖБА, ЗАНИМАЮЩАЯСЯ ВОПРОСАМИ ОПЕРАТИВНОГО И СТРАТЕГИЧЕСКОГО ПЛАНИРОВАНИЯ:
a) служба обслуживания номерного фонда;
b) служба приема и размещения;
c) административная служба;
d) финансовая служба;
e) служба дополнительных услуг.

8. КНИГА ОТЗЫВОВ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ ХРАНИТСЯ У:
a) директора гостиницы;
b) старшей горничной;
c) начальника инженерно-технической службы;
d) администратора СПиР;
e) охранника отеля.

9. ПЛАТЕЖНЫЙ ДОКУМЕНТ ГОСТЯ:
a) фиксированный талон;
b) таймшер;
c) карта гостя;
d) кредитная карта;
e) ваучер.

10. УКАЖИТЕ СРОК ПОДТВЕРЖДЕНИЯ ПРЕДОПЛАТЫ:
a) 3 дня;

b) от несколько недель до одного дня;
c) от месяца до одного дня;
d) неделя;
e) 1 день.

11. СПЕЦИАЛЬНОЕ УВЕДОМЛЕНИЕ О ТОМ, ЧТО ГОСТЮ БУДЕТ ПРЕДОСТАВЛЕНО РАЗМЕЩЕНИЕ В ГОСТИНИЦЕ:
a) заявка;
b) электронное письмо;
c) письмо с номером подтверждения заявки;
d) дорожный чек;
e) ваучер.

12. ПОКАЗАТЕЛИ ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ БРОНИРОВАНИЕ:
a) тип комнаты, дата приезда, и отъезда, количество человек (взрослые/дети);
b) срок проживания, цена, тип комнаты, количество человек;
c) название фирмы, тип комнаты, количество человек, цена, дата и время приезда.

13. СЛУЖБА ПОДРАЗДЕЛЯЮЩАЯ НА УЧАСТКИ, ИМЕЮЩИЕ ИНДИВИДУАЛЬНЫЕ ФУНКЦИИ: КАССИРА, КОНСЬЕРЖА, НОЧНОГО ПОРТЬЕ:
a) служба обслуживания номерного фонда;
b) административная служба;
c) технологическая служба;
d) служба приема и размещения;
e) вспомогательная служба.

14. ДОКУМЕНТЫ ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ КЛИЕНТОМ ПРИ ПОСЕЛЕНИИ В ГОСТИНИЦУ:
a) паспорт, удостоверение личности офицера;
b) свидетельство о рождении (для детей до 14 лет);
c) регистрационный талон;
d) карта гостя, паспорт;
e) характеристика организации.

15. СПОСОБЫ ОПЛАТЫ, ДОПУСКАЕМЫЕ В ГОСТИНИЧНОМ ПРЕДПРИЯТИИ:
a) кредитными картами, ваучером;
b) переводами;
c) наличными в иностранной валюте, ваучером.

16. В КАКОМ СЛУЧАЕ В ГРАФЕ «ПРИМЕЧАНИЯ» УКАЗЫВАЮТ ПРЕДЫДУЩИЮ РЕГИСТРАЦИЮ:
a) если клиент переселяется из номера в номер;
b) если клиент проживал в гостинице, выписался, вновь вернулся в гостиницу;
c) при поселении иностранного клиента;
d) при продлении проживания иностранного клиента.

17. ФУНКЦИИ ОТНОСЯЩИЕСЯ К ОБЯЗАННОСТЯМ НОЧНОГО АУДИТА:
a) проверка платежеспособности гостя;
b) проверка счетов по оплате услуг, оказанных гостям за день;
c) предотвращение утечек информации;
d) ведение параллельного учета.

18. ПРИ ПОСЕЛЕНИИ В ГОСТИНИЦУ, ЧТО НЕОБХОДИМО В ПЕРВУЮ ОЧЕРЕДЬ ПРОВЕРИТЬ У ИНОСТРАННОГО ГРАЖДАНИНА:

a) регистрацию;
b) наличие заграничного паспорта;
c) срок действия визы;
d) номер подтверждения бронирования;
e) штамп о пересечении границы.

19. ИНФОРМАЦИЯ ФИКСИРУЕМАЯ ДЕЖУРНЫМ АДМИНИСТРАТОРОМ В РЕГИСТРАЦИОННОМ ЖУРНАЛЕ В СЛУЧАЕ ЖАЛОБЫ ГОСТЯ:

a) точное время получения жалобы, ФИО гостя, гостиничная служба, ответственная за устранение причин, повлекших за собой жалобу;
b) ФИО гостя и номер комнаты ;
c) точное время получения жалобы, ФИО гостя;
d) ФИО гостя, гостиничная служба, ответственная за устранение причин, повлекших за собой жалобу.

20. АВТОМАТИЗИРОВАНАЯ СИСТЕМА ПОСТРОЕНАЯ НА БАЗЕ ТРАНСФОРМЕРА «1С: ПРЕДПРИЯТИЕ»:

a) «Эдельвейс»;
b) «Синимекс»;
c) «Актис»;
d) «Интеротель».

Напишите

21. ЭТАПЫ ЗАСЕЛЕНИЯ ГОСТЯ В ГОСТИНИЧНОЕ ПРЕДПРИЯТИЕ:

1)
2)
3)
4)
5)
6)

22. СТАНДАРТНОЕ ОБОРУДОВАНИЕ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ В ГОСТИНИЦЕ:

1)
2)
3)
5)
6)
7)
8)
9)

23. ВИДЫ УСЛУГ В ГОСТИНИЧНОМ ПРЕДПРИЯТИИ:

1)
2)

Допишите пропущенное слово. Одному пропуску соответствует только одно слово

24. ВИДЫ БРОНИРОВАНИЯ: ГАРАНТИРОВАННОЕ, НЕГАРАНТИРОВАННОЕ, _____.

25. РЕЗУЛЬТАТ, ПО МЕНЬШЕЙ МЕРЕ, ОДНОГО ДЕЙСТВИЯ, ОБЯЗАТЕЛЬНО ОСУЩЕСТВЛЕННОГО ПРИ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ ПЕРСОНАЛА ГОСТИНИЦЫ И ГОСТЯ, НАЗЫВАЕТСЯ_____.

Установите соответствие

26.

СОКРАЩЕНИЯ	РАСШИФРОВКА
1) FB	a) трехместный номер без ванны и душа
2) SV	b) двухместный номер с ванной
3) DBLB	c) полный пансион
4) QADS	d) вид на море
5) TRPN	e) четырехместный номер с душем

Заполните таблицу

27.

ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМ ДОКУМЕНТОВ СТРОГОЙ ОТЧЕТНОСТИ	ОБОЗНАЧЕНИЕ
Форма № 1-Г	a)
Форма № 3-Г	b)
Форма № 10-Г	c)

ЧАСТЬ Б

Ситуационные задания

Определите

В гостинице «Прикамье» во главе каждого структурного подразделения находится руководитель, который наделен всеми полномочиями и функциями управления гостиничным предприятием. В данном отеле недостатками являются: отсутствие звеньев по планированию и подготовке решение, концентрация власти в управляющей верхушке, перезагрузка информацией, множество контактов с подчиненными, вышестоящими и сменными структурами.

28. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

a)

ЧАСТЬ А

Вариант 2

Выберите из предложенных вариантов правильные ответы

1. КЛИЕНТЫ ИМЕЮЩИЕ СТАТУС VIP-ГОСТЯ:

a) гость-инкогнито;
b) стюардесса;
c) знаменитость;
d) чиновник;
e) служащий.

2. УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩИЕ БАГАЖИСТОМ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ:

a) доставка багажа к месту проживания гостей;
b) доставка цветов в номер;
c) предоставление наиболее интересной информации о гостинице, ее безопасности;
d) помощь служащим парковки автомобилей;
e) проводы гостя.

3. ИНФОРМАЦИЯ СОДЕРЖАЩАЯСЯ В ВАУЧЕРЕ:

a) фамилия клиента и родственники гостя;
b) адрес турфирмы и ее полные реквизиты;
c) стоимость услуг и их перечень;
d) название и государственный номер лицензии турфирмы;
e) ФИО гостя.

4. В КАКИХ СЛУЧАЯХ КАССИР ПРОИЗВОДИТ ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ КЛИЕНТУ:

a) в случае перевода гостя из номера в номер (другой категории, меньшей стоимости);
b) по желанию клиента;
c) отъезд гостя ранее предварительного оплаченного срока;
d) при изменении вида оплаты с ваучера на наличный расчет;
e) при изменения вида оплаты с наличного расчета на безналичный расчет.

5. ОСНОВНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ СОТРУДНИКОВ НОЧНОЙ СМЕНЫ СЛУЖБЫ РЕСЕПШН (С 23:00 ДО 7:00):

a) информирование гостей по широкому кругу вопросов;
b) поселение, обслуживание, выписка клиента;
c) отчет работы отеля за предыдущий день;
d) выполнение операций по бронированию номеров и мест в гостинице;
e) производить побудку клиентов.

Выберите из предложенных вариантов правильный ответ

6. ОСНОВНАЯ ФУНКЦИЯ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ:

a) поддержка необходимого санитарного состояния номеров;
b) услуги химчистки;
c) контроль систем теплоснабжения;
d) контроль технического оборудования;
e) регистрация и размещение и выписка гостей.

7. К ЖИЛЫМ ПОМЕЩЕНИЯМ В ГОСТИНИЦЕ ОТНОСИТСЯ:

a) вестибюль;
b) административные помещения;
c) помещения общественного значения;
d) номера всех категорий;
e) хозяйственные помещения.

8. В ДОГОВОРЕ МЕЖДУ ГОСТИНИЦЕЙ И ТУРФИРМОЙ УКАЗАНО:

a) сколько стоит номер в гостинице;

b) скидки на оплату проживания;

c) категория номера и количество туристов;

d) фамилии туристов;

e) статус гостя.

9. В КАКОЙ СЛУЖБЕ ГОСТИНИЦЫ ОТ 50 И БОЛЕЕ ПРОЦЕНТОВ ВСЕГО ШТАТА СОТРУДНИКОВ:

a) административная служба;

b) служба обслуживания номерным фондом;

c) служба приема и размещения;

d) коммерческая служба;

e) инженерно-техническая служба.

10. ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ НОЧНОГО АУДИТОРА СОСТОЯТ:

a) в контроле, чтобы персонал не спал;

b) в контроле за ночной уборкой номеров;

c) в контроле за гостями;

d) в контроле, что отель получил плату за предоставленные услуги;

e) контроль за безопасностью гостиницы.

11. В КАРТЕ ГОСТЯ УКАЗЫВАЕТСЯ:

a) возраст клиента;

b) сколько человек проживает в номере;

c) тип номера;

d) стоимость номера;

e) имя клиента и дата заезда-отъезда.

12. ЦЕНА ЗА НОМЕР ИЛИ МЕСТО В ГОСТИНИЦЕ НЕ ЗАВИСИТ ОТ:

a) количества дней пребывания в гостинице;

b) сезона;

c) % занятости номеров;

d) погодных условий;

e) низкого спроса на гостиницу.

13. ПРИ ПОСЕЛЕНИИ ТУР ГРУППЫ В ГОСТИНИЦУ ЕЕ РУКОВОДИТЕЛЬ ПРЕДОСТАВЛЯЕТ АДМИНИСТРАТОРУ:

a) направление турфирмы;

b) договор;

c) билеты;

d) письмо-приглашение;

e) разрешение на поселение.

14. ГАРАНТИРОВАННОЕ БРОНИРОВАНИЕ:

a) бронирование со специальным подтверждением отеля о том, что он гарантирует клиенту получение им заказанного номера;

b) бронирование без подтверждения, что клиенту гарантируют номер в отеле;

c) подтверждение о будущем предоставлении мест в гостинице одновременно двум гостям;;

d) предварительный заказ мест и номеров в гостинице;

e) поселение «от стойки».

15. РАЗРЕШЕНИЕ НА ПОСЕЛЕНИЕ:
a) документ, по которому клиент производит оплату за проживание;
b) документ, дающий право на занятие номера и места в номере;
c) документ учета использования номерного фонда;
d) документ на получение ключа от номера;
e) документ, подтверждающий право проживать данной группе в гостинице.

16. ВЕДОМОСТЬ ДВИЖЕНИЯ НОМЕРНОГО ФОНДА ЗАПОЛНЯЕТ:
a) дежурный по этажу;
b) дежурная горничная;
c) швейцар;
d) дежурный администратор;
e) посыльный.

17. ПРИ ПОСЕЛЕНИИ ГОСТЯ В ДРУГОЙ, БОЛЕЕ ДОРОГОЙ НОМЕР, КЛИЕНТУ ВЫПИСЫВАЕТСЯ:
a) счет на дополнительные услуги;
b) разрешение на поселение;
c) приглашение на ужин;
d) карта гостя;
e) счет на доплату.

18. ПОСЛЕ ЗАПОЛНЕНИЯ АНКЕТЫ ГОСТЕМ, АДМИНИСТРАТОР ВЫПИСЫВАЕТ ЕМУ:
a) пропуск;
b) разрешение на поселение;
c) счет;
d) визитную карту.

19. «ЭКСПРЕСС-ОПЛАТА ГОСТИНИЧНОГО СЧЕТА» ИСПОЛЬЗУЕТСЯ:
a) при оплате кредитными картами;
b) при оплате депозитом;
c) при оплате ваучером;
d) при оплате наличными.

20. КРИТЕРИИ ВЫБОРА СОВРЕМЕННЫХ СИСТЕМ:
a) функциональность, дружелюбный интерфейс, приемлемость срока внедрения и обучения персонала, использование современных и программных средств;
b) функциональность, дружелюбный интерфейс, приемлемость срока внедрения и обучения персонала, возможность оплаты переводом и наличие сопроводительной документации;
c) функциональность, дружелюбный интерфейс, опыт работы, приемлемость срока внедрения и обучения персонала, использование разных видов оплаты.

Напишите

21. ОСНОВНЫЕ ФУНКЦИИ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТЕЙ:
1)
2)
3)
4)

22. В МИНИ-ОТЕЛЯХ ЗА СТОЙКОЙ РЕСЕПШН ДОПОЛНИТЕЛЬНО НАХОДИТСЯ:
1)
2)
3)
5)

23. РАБОЧЕЕ МЕСТО АДМИНИСТРАТОРА ГОСТИНИЦЫ РАЗДЕЛЕНА НА ДВЕ ЗОНЫ:
1)
2)

Допишите пропущенное слово. Одному пропуску соответствует только одно слово

24. ВИДЫ ОПЛАТЫ ЗА ПРОЖИВАНИЕ: НАЛИЧНЫМИ, КРЕДИТНЫМИ КАРТАМИ, ЭЛЕКТРОННЫМИ ДЕНЬГАМИ, _____.

25. ФАКТИЧЕСКОЕ НЕПРЕБЫТИЕ ТУРИСТА В ГОСТИНИЦУ, В ЗАПЛАНИРОВАННЫЙ ДЕНЬ ЗАЕЗДА ИЛИ АННУЛЯЦИИ ЗАКАЗА, СДЕЛАННАЯ МЕНЕЕ ЧЕМ ЗА 24 ЧАСА ДО ДАТЫ ЗАЕЗДА, УКАЗАННОЙ В ЗАКАЗЕ, НАЗЫВАЕТСЯ_____.

Установите соответствие

26.

СОКРАЩЕНИЯ	РАСШИФРОВКА
1) HB	a) двухместный номер с ванной и гостиной люкс
2) SUTA	b) пятиместный номер с ванной
3) DBLS	c) боковой вид на море
4) QUINB	d) полупансион
5) SSV	e) двухместный номер с душем

Заполните таблицу

27.

ПЕРЕЧЕНЬ ФОРМ ДОКУМЕНТОВ СТРОГОЙ ОТЧЕТНОСТИ	ОБОЗНАЧЕНИЕ
Форма № 2-Г	a)
Форма № 4-Г	b)
Форма № 8-Г	c)

ЧАСТЬ Б

Ситуационные задания

Определите

В гостинице «Зов Урала» специалисты одного профиля объединяются в структурные подразделения, таким образом, общая задача управления отелем подразделяется начиная со среднего уровня по функциональному критерию. В данном отеле недостатками являются: уменьшение потребности в специалистах широкого профиля, исключение дублирования и выполнения управленческих функций.

28. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА УПРАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНОГО ПРЕДПРИЯТИЯ

а)

Критерии оценки:

За каждое правильное соотношение зачисляется – 1 балл.

За каждое не правильное соотношение – 0 баллов.

Шкала оценки образовательных достижений

ЗАДАНИЕ 3 *(теоретическое)*

Ситуационные задачи (3 курс, 6 семестр)

Раздел 1. Координация деятельности сотрудников служб приёма и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения

Тема: Службы приема и размещения

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».

2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.

3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задача № 1. Руководитель принимает решения, которые в принципе можно осуществить. Борется за свои идеи и стиль поведения. Если возникают конфликты, устраняет их или проводит свою линию. Если дело срывается - защищается, упирается и выдвигает контраргументы. Может быть циничным, подгоняет себя и других.

Задача № 2. Принимает решение других, присоединяется к их мысли и стилю поведения других. Если возникают конфликты, старается быть в стороне или остается нейтральным. Работает, не прикладывая чрезмерных усилий.

Задача № 3. Старается, чтобы решения, которые принимаются, были творческими, перспективными, эффективными, чтобы их поддерживали и удовлетворяли. Умеет слушать и всегда ищет идеи, мысли, которые отличаются от его личных. Если возникают конфликты, старается разобраться в их причинах и устранить следствия. Если раздражен, то сдерживается, хоть его нетерпение заметно. Даже в трудный момент способен оценить шутки. Все силы отдает работе, а сотрудники сплоченно идут за руководителем.

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом

выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушены единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Тема: Требования к обслуживающему персоналу

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.
3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задача № 1. Умеет сохранять добрые отношения с людьми. Вместо того, чтобы реализовать собственный подход, преобладает взгляд, стиль поведения и преданность своих сотрудников.

Старается не допускать возникновения конфликтов, если дело доходит до конфликта – быстро разбирается, выявляет причины, нейтрализует конфликтную ситуацию и проводит отношение коллектива в нормальное рабочее состояние. Имеет чувство юмора. Ему удается сохранять дружественные отношения с коллективом. Редко занимает руководящую роль, помогает сотрудникам всегда.

Задача № 2. Для руководителя важна задача - достижение цели. Если появляются идеи, которые отличаются от его собственных, ищет среднюю позицию. При возникновении конфликтов старается быть справедливым, твердым и честным. Поддерживает добрый, равномерный темп работы.

Задача № 3. Уверен, что большинство сотрудников не реагируют на мотивации и положительные стимулы. Заставить их напряженно работать можно только принуждением, контролем и детальными инструкциями.

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных

задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушены единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Тема: Внутренние взаимодействия сотрудников службы приема и размещения

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.
3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задача № 1. Контроль осуществляется на базе прямых и обратных связей. Цели разрабатываются и принимаются совместно с коллективом. Каждый знает, как и почему ставятся, выполняются задачи для достижения цели. Каждый владеет информацией, выполняет задачи и занимается самоконтролем.

Задача № 2. Управление нацелено на улучшение производства, которое базируется на детальных задачах и детальных отчетах, инспекциях, контроле. Персонал конкретно знает свою задачу.

Задача № 3. Знает сильные и слабые стороны каждого сотрудника и следит за ходом выполнения заданий, и чтобы никто не отклонялся от общего направления поставленной задачи.

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового

акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушены единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Тема: Речевые стандарты при приеме, регистрации и размещение гостей

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.
3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задача № 1. Вся работа проходит в дружественной атмосфере. Не избегает возможности всякий раз отблагодарить сотрудника за его работу.

Задача № 2. Всегда анализирует работу с позиции целесообразности. Предложения по улучшению организации производства или предпринимательской деятельности идут сверху и снизу. По окончанию реализации проекта проходит открытое подведение результатов, которые стимулируют профессиональный рост лучших сотрудников.

Задача № 3. Считает, что конфликтов не должно быть, так как руководители и подчиненные стараются устранить все, что ведет к конфликтам.

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового

акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушены единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Тема: Основные и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.
3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задача № 1. Конфликты обсуждаются и анализируются, чтобы выяснить причины их возникновения и по возможности их ликвидировать. Если это невозможно, руководитель говорит об этом перед коллективом и общими усилиями решает проблему конфликта.

Задача № 2. Сам расследует конфликт. Принимает решение обязательное для всех – ликвидировать конфликтную ситуацию. При этом конфликт может и дальше скрыто тлеть, но уже ничего не поделаешь.

Задача № 3. Не хвалить и не ругать сотрудников, он как бы в стороне от группы. Не дает никаких указаний. Дела в группе идут сами собой. Раскладки работы проводится в отдельных интересах или выполняются лидерами подгрупп.

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушены единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Тема: Система контроля доступа в помещения гостиницы

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.
3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задача № 1. Вместе устанавливаются цели, их решения планируются в группе, за реализацию решений ответственный весь коллектив. Все разделы (участки) роботы предлагаются, обсуждаются и выполняются. Позиция руководителя - вместе с коллективом. Задание он ставит в форме предложения, которые узакониваются коллективом. Похвала и осуждения присоединяются к советам, распоряжения - с дискуссиями.

Задача № 2. Заранее планирует задачи для группы во всем объеме. Сотрудникам определяются лишь непосредственные цели. Голос руководителя -решающий. Он отдает деловые короткие распоряжения. Держит себя как бы над группой. Похвалы и осуждения вызывают ощущение тревоги.

Задача № 3. Руководителю присущая отдаленность организации, энергичность и новаторство, чувствительность к новой информации и идеям генерирования большого количества идей и альтернатив, быстрое принятие решений, хорошая интеграция коллективных действий, четкость в формировании целей и установок, готовность учитывать мысли - идеи других, терпимость к неудачам.

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушены единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Тема: Процесс поселения в гостиницу

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».
2. Максимальное время выполнения задания: 15 мин.
3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задача № 1. Вы недавно назначены менеджером по кадрам. Вы еще плохо знаете сотрудников фирмы, сотрудники еще не знают вас в лицо. Вы идете на совещание к генеральному директору.

Проходите мимо курительной комнаты и замечаете двух сотрудников, которые курят и о чем-то оживленно беседуют. Возвращаясь с совещания, которое длилось один час, вы опять видите тех же сотрудников в курилке за беседой.

Вопрос. Как бы вы поступили в данной ситуации? Объясните свое поведение.

Задача № 2. Вы – начальник отдела. В отделе напряженная обстановка, срываются сроки выполнения работ.

Не хватает сотрудников. Выезжая в командировку, вы случайно встречаете свою подчиненную – молодую женщину, которая уже две недели находится на больничном. Но вы находите ее в полном здравии. Она кого-то с нетерпением встречает в аэропорту.

Вопрос. Как вы поступите в этом случае? Объясните свое поведение.

Задача № 3. Одна сотрудница высказывает другой претензии по поводу многочисленных и часто повторяющихся ошибок в работе. Вторая сотрудница принимает высказываемые претензии за оскорбление. Между ними возникает конфликт.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушены единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Тема: Виды и формы документации в деятельности службы приема и размещения

Условия выполнения задания:

1. Место (время) выполнения задания: Кабинет № 16. «Турагентская и туроператорская деятельность».

2. Максимальное время выполнения задания: 10 мин.

3. Ответы должны быть лаконичными с опорой на нормативно-законодательные акты.

Задача № 1. Руководитель принял на работу специалиста, который должен работать в подчинении у его заместителя. Прием на работу не был согласован с заместителем. Вскоре проявилась неспособность принятого работника выполнять свои обязанности. Заместитель служебной запиской докладывает об этом руководителю...

Вопрос. Как бы вы поступили на месте руководителя? Проиграйте возможные варианты.

Задача № 2. В ответ на критику со стороны подчиненного, прозвучавшую на служебном совещании, начальник начал придираться к нему по мелочам и усилил контроль за его служебной деятельностью.

Вопрос. В чем причина конфликта? Определите конфликтную ситуацию.

Критерии оценивания решения ситуационных задач

Оценка «отлично» ставится, если задание (решение ситуационной задачи) выполнено на высоком практическом уровне с применением соответствующего нормативно - правового акта (или актов); имеет внутреннее единство, материал изложен логически последовательно. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 5 ситуационных задач.

Оценка «хорошо» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на хорошем практическом уровне, но имеет отдельные недостатки: сформулированные выводы требуют дополнительной аргументации; присутствуют несущественные противоречия; при этом работа имеет внутреннее единство; материал излагается логично и последовательно; задание в целом выполнено; работа в целом отвечает требованиям надлежащего оформления, но в ней присутствуют незначительные отступления. Ситуация рассмотрена студентом с различных позиций. Ответы на вопросы ситуационных задач даны аргументировано, сделаны обоснованные выводы по задаче со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и аргументировано 4 ситуационные задачи.

Оценка «удовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на практическом уровне, который позволяет судить о наличии у студента знаний по проблеме, и имеет недостатки: выводы сформулированы неясно и не аргументированы, присутствуют существенные противоречия; нарушены единство, логика изложения материала, использован материал, частично или полностью утративший свое значение; работа выполнена с нарушением требований надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны со ссылкой на соответствующие правовые нормы. Решены правильно и обосновано 3 ситуационные задачи.

Оценка «неудовлетворительно» - задание (решение ситуационной задачи) выполнено на невысоком практическом уровне, который позволяет судить об отсутствии у студента необходимых знаний по проблеме: выводы не сформулированы, отсутствуют аргументация, единство, логика изложения материала; использован материал без ссылки на источник, на основе которого было выполнено задание; тема задания не раскрыта; работа не соответствует требованиям надлежащего оформления. Ответы на вопросы ситуационных задач даны не аргументировано, не на все вопросы в задаче приведены ссылки на соответствующие правовые нормы. Студентом приводится решение не более 2-х ситуационных задач или решение задач практически отсутствует.

Задание 4
Задание по выполнению самостоятельной работы

Перечень видов внеаудиторной самостоятельной работы

№ п/п	Вид самостоятельной работы Тематика	Кол-во часов	Форма контроля
	Подготовка сообщений:		
1	Маркетинговые исследования рынка гостиничных услуг	2	Устный ответ
2	Маркетинговые службы в отеле	2	Устный ответ
3	Исследование потребительского спроса с целью выявления наиболее перспективных гостиничных услуг	2	Устный ответ
ВСЕГО		6	

Самостоятельная работа №1

Задание: Написать сообщение: Маркетинговые исследования рынка гостиничных услуг.

Содержание работы: используя интернет – ресурсы, в программе Microsoft word напишите сообщение «Разработка туристского маршрута».

Объем сообщения не должен превышать 1-2 страницы текста, оформленного в соответствии с указанными ниже требованиями.

Этапы работы над сообщением.

1. Подбор и изучение основных источников по теме, указанных в данных рекомендациях.
2. Составление списка используемой литературы.
3. Обработка и систематизация информации.
4. Написание сообщения.
5. Защита сообщения.

Требования к оформлению и защите сообщения.

1. Требования к тексту.

1.1. Сообщение выполняется на стандартной белой бумаге формата А-4 (верхнее, нижнее и правое поля – 1,5 см; левое – 2,5 см).

1.2. Текст печатается обычным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

Заголовки – полужирным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

1.3. Интервал между строками – полуторный.

1.4. Текст оформляется на одной стороне листа.

1.5. В случае невозможности выполнить пункты 1.2-1.4. данного раздела допускается рукописное оформление доклада.

2. Типовая структура сообщения.

1. Титульный лист.
2. План
3. Основная часть.
4. Список литературы.

Формат выполненной работы: написанное сообщение.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - учебный материал освоен обучающимся в полном объеме, легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Использует наглядный материал (презентация).

Оценка «хорошо» - по своим характеристикам сообщение обучающегося соответствует характеристикам отличного ответа, но обучающийся может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении.

Оценка «удовлетворительно» - обучающийся испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» - сообщение обучающимся не подготовлено либо подготовлено по одному источнику информации, либо не соответствует теме.

Контроль выполнения: защита сообщения.

Интернет - ресурсы:

https://spravochnick.ru/marketing/marketingovoe_issledovanie_rynka_gostinichnyh_uslug/?ysclid=m8pl8gbkv5280591658

https://masters.donntu.ru/2016/iem/sabaiev/library/lib/marketingovye-issledovaniya-rynka-gostinichnyh-uslug.pdf?ysclid=m8pl8womh742636663

Самостоятельная работа №2

Задание: Написать сообщение: Маркетинговые службы в отеле.

Содержание работы: используя интернет – ресурсы, в программе Microsoft word напишите сообщение «Технология формирования тура».

Объем сообщения не должен превышать 1-2 страницы текста, оформленного в соответствии с указанными ниже требованиями.

Этапы работы над сообщением.

1. Подбор и изучение основных источников по теме, указанных в данных рекомендациях.
2. Составление списка используемой литературы.
3. Обработка и систематизация информации.
4. Написание сообщения.
5. Защита сообщения.

Требования к оформлению и защите сообщения.

1. Требования к тексту.

1.1. Сообщение выполняется на стандартной белой бумаге формата А-4 (верхнее, нижнее и правое поля – 1,5 см; левое – 2,5 см).

1.2. Текст печатается обычным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

Заголовки – полужирным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

1.3. Интервал между строками – полуторный.

1.4. Текст оформляется на одной стороне листа.

1.5. В случае невозможности выполнить пункты 1.2-1.4. данного раздела допускается рукописное оформление доклада.

2. Типовая структура сообщения.

1. Титульный лист.
2. План
3. Основная часть.
4. Список литературы.

Формат выполненной работы: написанное сообщение.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - учебный материал освоен обучающимся в полном объеме, легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные

вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Использует наглядный материал (презентация).

Оценка «хорошо» - по своим характеристикам сообщение обучающегося соответствует характеристикам отличного ответа, но обучающийся может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении.

Оценка «удовлетворительно» - обучающийся испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» - сообщение обучающимся не подготовлено либо подготовлено по одному источнику информации, либо не соответствует теме.

Контроль выполнения: защита сообщения.

Интернет - ресурсы:

https://horeca-training.ru/blog/marketing

https://otherreferats.allbest.ru/marketing/00220490_0.html?ysclid=m8plbtrf23224010007

Самостоятельная работа №3

Задание: Написать сообщение: Исследование потребительского спроса с целью выявления наиболее перспективных гостиничных услуг.

Содержание работы: используя интернет – ресурсы, в программе Microsoft word напишите сообщение «Технология формирования тура».

Объем сообщения не должен превышать 1-2 страницы текста, оформленного в соответствии с указанными ниже требованиями.

Этапы работы над сообщением.

1. Подбор и изучение основных источников по теме, указанных в данных рекомендациях.
2. Составление списка используемой литературы.
3. Обработка и систематизация информации.
4. Написание сообщения.
5. Защита сообщения.

Требования к оформлению и защите сообщения.

1. Требования к тексту.

1.1. Сообщение выполняется на стандартной белой бумаге формата А-4 (верхнее, нижнее и правое поля – 1,5 см; левое – 2,5 см).

1.2. Текст печатается обычным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

Заголовки – полужирным шрифтом Times New Roman (размер шрифта – 14 кегель).

1.3. Интервал между строками – полуторный.

1.4. Текст оформляется на одной стороне листа.

1.5. В случае невозможности выполнить пункты 1.2-1.4. данного раздела допускается рукописное оформление доклада.

2. Типовая структура сообщения.

1. Титульный лист.
2. План
3. Основная часть.
4. Список литературы.

Формат выполненной работы: написанное сообщение.

Критерии оценки:

Оценка «отлично» - учебный материал освоен обучающимся в полном объеме, легко ориентируется в материале, полно и аргументировано отвечает на дополнительные вопросы, излагает материал логически последовательно, делает самостоятельные выводы, умозаключения, демонстрирует кругозор, использует материал из дополнительных источников, интернет ресурсы. Сообщение носит исследовательский характер. Речь характеризуется эмоциональной выразительностью, четкой дикцией, стилистической и орфоэпической грамотностью. Использует наглядный материал (презентация).

Оценка «хорошо» - по своим характеристикам сообщение обучающегося соответствует характеристикам отличного ответа, но обучающийся может испытывать некоторые затруднения в ответах на дополнительные вопросы, допускать некоторые погрешности в речи. Отсутствует исследовательский компонент в сообщении.

Оценка «удовлетворительно» - обучающийся испытывал трудности в подборе материала, его структурировании. Пользовался, в основном, учебной литературой, не использовал дополнительные источники информации. Не может ответить на дополнительные вопросы по теме сообщения. Материал излагает не последовательно, не устанавливает логические связи, затрудняется в формулировке выводов. Допускает стилистические и орфоэпические ошибки.

Оценка «неудовлетворительно» - сообщение обучающимся не подготовлено либо подготовлено по одному источнику информации, либо не соответствует теме.

Контроль выполнения: защита сообщения.

Интернет - ресурсы:

https://studall.org/all2-101708.html

https://apni.ru/article/5789-izuchenie-potrebitelskikh-predpochtenij-kak

ЗАДАНИЕ 5

5.1. Задания для промежуточного контроля

5.1.1 Задания для промежуточного контроля по экзамену: МДК.02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы для 3 курса

Вопросы для проведения экзамена (3 курс, 6 семестр):

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1

Текст задания (теоретическое):

1. Основные функции и состав службы приема и размещения.

2. Понятие гостиничных услуг и их особенности.

Текст задания (практическое):

1. Приехавший к вам в гостиницу гость предоставляет для заселения водительское удостоверение. Ваши действия при оформлении гостя.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2

Текст задания (теоретическое):

1. Нормативно – правовая база гостиничной индустрии. Характеристика системы классификации гостиниц и иных средств размещения. Приказ Министерства культуры РФ №1215 от 11.07.2014 г.

2. Модели гостеприимства и их характеристика.

Текст задания (практическое):

1. В чем особенности регистрации VIP - гостей. Основные стандарты обслуживания данной группы гостей.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 3

Текст задания (теоретическое):

1. Нормативно – правовая база гостиничной индустрии. Общая характеристика «Правил предоставления гостиничных услуг». Основные положения.

2. Классификация гостиничных предприятий по различным критериям.

Текст задания (практическое):

1. Вы - администратор. Не по своей вине вы заселили гостя в еще неубранный номер. Горничная предлагает гостю ждать около 40 минут пока номер будет готов к заселению. Алгоритм ваших действий.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 4

Текст задания (теоретическое):

1. Организация рабочего места службы приема и размещения.

2. Основные службы гостиничного предприятия. Контактные и неконтактные.

Текст задания (практическое):

1. Гость выезжает раньше времени на сутки. Ему хотелось бы возвратить часть денежных средств. Ваши действия, правила оформления возврата денежных средств.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 5

Текст задания:

1. Требования, предъявляемые к сотрудникам СПиР.

2. Структура службы обслуживания гостей.

Текст задания (практическое):

1. Вы - администратор. Проживающие гости вашего отеля жалуются на шум после 23.00 на этаже, где проживают VIP- гости. Ваши действия.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 6

Текст задания (теоретическое):

1. Деловой этикет и культура поведения сотрудника СПиР.

2. Служба приема и размещения.

Текст задания (практическое):

1. Вы - сотрудник службы приема и размещения. В чем заключаются основные функции вашего подразделения и Ваши функции как отдельно взятого работника.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 7

Текст задания (теоретическое):

1. Порядок регистрации и учета граждан РФ, туристских групп. Анкета гостя, карта гостя. Выявление предпочтений гостя.

2. Служба эксплуатации номерного фонда, поэтажное обслуживание.

Текст задания (практическое):

1. Вы - менеджер. При приеме номера перед выездом, горничная обнаруживает вскрытые бутылочки с напитками из мини - бара, заполненные водой из под крана. Гости отрицают употребление напитков. Ваши действия.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 8

Текст задания (теоретическое):

1. Стандарты обслуживания для сотрудников при заселении.

2. Служба питания.

Текст задания (практическое):

1. Опишите стандартную ситуацию заселения гостя в отель. Действия сотрудника в процессе размещения, стандарты.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 9

Текст задания (теоретическое):

1. Особенности регистрации иностранных граждан. Алгоритм приема данной категории гостей.

2. Инженерно-техническая служба.

Текст задания (практическое):

1. Вы - сотрудник приема и размещения. К Вам по предварительному бронированию заехал гость, но, как оказалось, Ваш коллега при бронировании не внес данные в систему резервирования. Одноместный стандартный номер гостя предварительно оплачен компанией по безналичному расчету. Ваши действия, учитывая, что из свободных номеров остались двухместные, трехместные стандарты и апартаменты.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 10

Текст задания (теоретическое):

1. Характеристика документов, используемых в службе приема и размещения.

2. Административная служба

Текст задания (практическое):

1. Опишите стандартную ситуацию выселения гостя из отеля. Действия сотрудника в процессе выписки гостя, стандарты.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 11

Текст задания (теоретическое):

1. Программы обслуживания постоянных гостей.

2. Технологический цикл обслуживания. Основные этапы и их характеристика.

Текст задания (практическое):

1. Гость заселяется по предварительному бронированию. При заселении сразу же просит организовать культурный досуг. Забронируйте билет в театр в соответствии со стандартами обслуживания.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 12

Текст задания (теоретическое):

1. Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице.

2. Понятие и виды комфорта в гостиничном предприятии.

Текст задания (практическое):

1. Чем отличается регистрация иностранного гостя от гостя, проживающего в РФ? Приведите пример.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 13

Текст задания (теоретическое):

1. Понятие и сущность конфликтов.

2. Место службы приема и размещения в структуре гостиничного предприятия.

Текст задания (практическое):

1. По предварительной брони заехал гражданин Казахстана, который пересек границу РФ 09.01.2014 г. Ваши действия в процессе регистрации гостя.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 14

Текст задания (теоретическое):

1. Типы конфликтов, их причины. Типы конфликтных клиентов.

2. Основные требования к расположению и организации стойки приема и размещения (ресепшен). Организация рабочего места сотрудника службы приема и размещения.

Текст задания (практическое):

1. Приведите пример конкретной конфликтной ситуации в гостиничной индустрии в процессе размещения или выписки гостя. Ваши правила поведения, как сотрудника в данной ситуации.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 15

Текст задания (теоретическое):

1. Стили поведения при конфликте. Схемы развития конфликта.

2. Должностные обязанности и культура поведения менеджеров служб приема и размещения.

Текст задания (практическое):

1. Гость заселяется по предварительному бронированию. При оплате кредитной картой по терминалу возникают проблемы со связью. Оплату произвести невозможно.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 16

Текст задания (теоретическое):

1. Работа с жалобами. Виды критики. Приемы психологической защиты.

2. Требования к внешнему виду и здоровью СПиР.

Текст задания (практическое):

1. Гость возмущен тем, что его счет на оплату сформирован неправильно. По вине сотрудника, в счет включены расходы за порчу имущества. Урегулируйте конфликт так, чтобы гость выехал без претензий.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 17

Текст задания (теоретическое):

1. Сервис в гостинице. Побудка по просьбе гостя. Забытые вещи в гостинице.

2. Международные стандарты обслуживания в гостинице.

Текст задания (практическое):

1. Гость заселяется по предварительному бронированию (1-стный стандарт). При заселении обнаруживается, что бронь отсутствует. Свободных стандартных номеров нет.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 18

Текст задания (теоретическое):

1. Сервис в гостинице. Сейф в номере. Правила пользования.

2. Составьте должностную инструкцию администратора гостиницы, соблюдая требования делопроизводства.

Текст задания (практическое):

1. Гость обратился к Вам с претензией во время выселения (жалоба на некачественное обслуживание). Оформите правильно претензию. Какие правила психологической защиты Вы могли бы использовать?

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 19

Текст задания (теоретическое):

1. Обслуживание отдельных категорий граждан в гостинице. Дети в гостинице.

2. Понятие бронирования согласно требованиям законодательства. Гарантированное и негарантированное бронирование.

Текст задания (практическое):

1. Гость заселяется по брони. При бронировании ему не было сказано, что в ресторане при гостинице отсутствует система выбора блюд. Он вегетарианец. Удовлетворите жалобу клиента.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 20

Текст задания (теоретическое):

1. Обслуживание отдельных категорий граждан в гостинице. VIP гости.

2. Место службы бронирования в структуре гостиничного предприятия.

Текст задания (практическое):

1. Вы оформляете счет за проживание гостю в процессе выписки. Какие расходы обычно включаются в счет?

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 21

Текст задания (теоретическое):

1. Обслуживание отдельных категорий граждан в гостинице. Гости с ограниченными возможностями.

2. Основные функциональные обязанности сотрудника службы бронирования.

Текст задания (практическое):

1. Гость заселяется по брони. При телефонном бронировании гостя не проинформировали о доп. сборах за бронирование (25%). Гость возмущен и отказывается оплачивать плату за бронь.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 22

Текст задания (теоретическое):

1. Качество обслуживания во время проживания. Способы повышения качества гостиничных услуг в процессе проживания гостей.

2. Виды и способы бронирования.

Текст задания (практическое):

1. Вы оформляете счет за проживание гостю. Рассчитайте правильно, в соответствии с нормативным документом РФ. Стоимость номера - 2200 руб. Дата заезда - 26.03.14 в 15.00, дата выезда - 28.03.14 в 17.00.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 23

Текст задания (теоретическое):

1. PMS – системы. Перечень основных автоматизированных систем управления отелем СПиР.

2. Порядок приема заявок на бронирование и их аннуляции.

Текст задания (практическое):

1. Вы встретили гостя по брони. Он прибыл ранее назначенного времени (на 5 часов) и хочет заселиться. Был забронирован номер стоимостью 2500, но на момент заселения имеются лишь номера за 5000 руб. Его номер освободится только через несколько часов. Гость утверждает, что предупреждал сотрудника, что приедет раньше, но видимо информация не была зафиксирована. Ваши действия.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 24

Текст задания (теоретическое):

1. Процедура выписки гостя. Контроль и выписка индивидуальных гостей, тур. групп.

2. Двойное бронирование (овербукинг): плюсы и минусы.

Текст задания (практическое):

1. Приведите примеры особых категорий граждан, групп гостей в отеле? Каковы основные правила их размещения, обслуживания в процессе проживания?

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 25

Текст задания (теоретическое):

1. Основные положения для работников СПиР. Внешний вид, организация рабочего времени.

2. Глобальные системы бронирования.

Текст задания (практическое):

1. Гость по брони заезжает в назначенное время, но его номер не готов, в связи с тем, что горничная не успела убрать его. Гость должен быть заселен. Варианты действий.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 26

Текст задания (теоретическое):

1. Трудовые нормы СПиР. Отпуск, назначение на должность, взыскания, поощрения и т.д.

2. Автоматизированные системы управления отелем: примеры и характеристика, плюсы использования.

Текст задания (практическое):

1. По предварительной брони заехал гражданин Германии. Оформите гостя в соответствии с законодательными требованиями. Алгоритм Ваших действий при заселении.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 27

Текст задания (теоретическое):

1. Вы - администратор службы приема и размещения. Перечислите основные виды официальных документов, с которыми Вам приходится сталкиваться в процессе своей работы.

2. Системы и технологии СПиР: неавтоматизированные, полуавтоматизированные, автоматизированные.

Текст задания (практическое):

1. Выявите основные стандарты обслуживания для сотрудников гостиницы в процессе регистрации гостя.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 28

Текст задания (теоретическое):

1. Перечислите основные программы работы с клиентами гостиниц, их суть, особенности.

2. Система доступа в помещения: электронные замки, аудит.

Текст задания (практическое):

1. По предварительной брони заехал гражданин Республики Беларусь. Оформите гостя в соответствии с законодательными требованиями. Алгоритм Ваших действий при заселении.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 29

Текст задания (теоретическое):

1. Каким образом сотрудники могут помогать руководству в сборе информации о качестве обслуживания в гостинице для учета мнения гостей? Приведите примеры в процессе заселения/выселения.

2. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации утверждены постановлением Правительства РФ № 1085 от 09.10.2015. Основные понятия и положения.

Текст задания (практическое):

1. Выявите основные стандарты обслуживания для сотрудников гостиницы в процессе выписки гостя.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 30

Текст задания (теоретическое):

1. Вы - администратор службы приема и размещения. Какими нормативно - правовыми документами Вы можете руководствоваться в процессе своей работы.

2. ФЗ от 18.07.2006 г. № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации». Основные положения.

Текст задания (практическое):

1. Приведите примеры доп. услуг гостиницы, оказываемых без доп. платы. Организуйте утреннюю побудку для гостя по стандарту обслуживания.

Критерии оценивания экзамена: МДК.02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы для 3 курса.

Отметка «**ОТЛИЧНО**» ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает систематическое и глубокое знание программного материала по дисциплине, умеет свободно ориентироваться в вопросе. Ответ полный и правильный на основании изученного материала. Выдвинутые положения аргументированы и иллюстрированы примерами. Материал изложен в определенной логической последовательности, осознанно, литературным языком, с использованием терминологии; ответ самостоятельный. Обучающийся уверенно отвечает на дополнительные вопросы.

Отметка «**ХОРОШО**» ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает полное знание учебного материала, демонстрирует систематический характер знаний по дисциплине. Ответ полный и правильный, подтвержден примерами; но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения. Материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены 2-3 несущественные погрешности, исправленные по требованию экзаменатора. Обучающийся испытывает незначительные трудности в ответах на дополнительные вопросы. Материал изложен осознанно, самостоятельно, с использованием современных научных терминов, литературным языком.

Отметка «**УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО**» ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает знание основного программного материала по дисциплине, но допускает погрешности в ответе. Ответ недостаточно логически выстроен, самостоятелен. Основные понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаточное раскрытие теоретического материала. Выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; ответ носит преимущественно описательный характер. Студент испытывает достаточные трудности в ответах на вопросы. Научная терминология используется недостаточно.

Отметка «**НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО**» выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине. При ответе обнаружено непонимание обучающегося основного содержания теоретического материала или допущен ряд существенных ошибок, которые студент не может исправить при наводящих вопросах экзаменатора, затрудняется в ответах на вопросы. Обучающийся подменил научное обоснование проблем рассуждением бытового плана. Ответ носит поверхностный характер; наблюдаются неточности в использовании научной терминологии.

5.1.2 Задания для промежуточного контроля по экзамену: МДК.02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг для 3 курса

Вопросы для проведения экзамена (3 курс, 6 семестр):

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1

Текст задания (теоретическое):

1. Виды дополнительных услуг в гостинице..
2. Технология двойного бронирования..

Текст задания (практическое):

Определите категорию гостиницы. Гостиница имеет 100% одно - двухместных номеров, предоставляет услуги швейцара, круглосуточную подноску багажа, ежедневную смену постельного белья и полотенец, подготовку номера ко сну гостя.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2

Текст задания (теоретическое):

1. Понятие: « гостиничной услуги», виды гостиничных услуг.
2. Гостиничные услуги и их особенности.

Текст задания (практическое):

Убирая номер после выезда гостя, горничная обнаружила забытые им вещи. Действия горничной в данной ситуации.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 3

Текст задания (теоретическое):

1. Основные, дополнительные и сопутствующие услуги в гостинице.
2. Обслуживание VIP-гостей.

Текст задания (практическое):

Определите категорию гостиницы. Персонал гостиницы владеет одним иностранным языком, работники службы ресепшен могут общаться на 2 - 3-х языках, имеется плавательный бассейн и сауна, бизнес-центр. Служба рум-сервиса предоставляет услуги с 7 до 24 ч.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 4

Текст задания (теоретическое):

1. Жалобы гостей и методы их урегулирования.
2. Элементы гостиничного сервиса, процесс их восприятия.

Текст задания (практическое):

Уходя из номера, гость оставил открытым чемодан, а часть вещей выложил на кровать и письменный стол. Можно ли при уборке номера собрать вещи и убрать их в чемодан? Опишите последовательность действий горничной.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 5

Текст задания (теоретическое):

1. Подготовка и проведение операции расчёта с клиентами.
2. Структура службы обслуживания гостей.

Текст задания (практическое):

Гостиница имеет следующие услуги: смена постельного белья раз в три дня, предоставление утюга, гладильной доски, внутренняя телефонная связь имеется в 100% номеров, полный санузел – в 50 % номеров.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 6

Текст задания (теоретическое):

1. Функции кассира службы приема и размещения.
2. Организация работы с жалобами клиентов в гостинице.

Текст задания (практическое):

Рассчитайте среднюю стоимость номера за сутки, если в гостинице всего 100 номеров, за данный период было продано 6 номеров категории «люкс» по 2 500 руб./сут., 15 номеров категории «сюит» по 2 000 руб./сут., 35 номеров I категории стоимостью 1 200 руб./сут. и 28 номеров II категории по 700 руб./сут. Какую политику продаж должны вести сотрудники службы «Ресепшен», если плановая средняя цена номера – 850 руб./сут.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 7

Текст задания (теоретическое):

1. Требования к работникам телефонной службы.
2. Служба эксплуатации номерного фонда, поэтажное обслуживание.

Текст задания (практическое):

Гостиница имеет предприятия питания: ресторан с несколькими залами, отдельными кабинетами и банкетным залом, ночной клуб с баром. В состав общественных помещений входит медицинский кабинет, конференц-зал с помещением для переговоров, бизнес центр.

Определите категорию гостиницы.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 8

Текст задания (теоретическое):

1. Основные цели и функции службы приема и размещения.

2. Технология работы с гостями гостиницы, имеющими ограниченные физические возможности.

Текст задания (практическое):

Рассчитайте коэффициент разгрузки гостиничного предприятия за сутки, если в гостинице всего 100 номеров, за данный период было продано 6 номеров категории «люкс» по 2 500 руб./сут., 15 номеров категории «сюит» по 2 000 руб./сут., 35 номеров I категории стоимостью 1 200 руб./сут. и 28 номеров II категории по 700 руб./сут. Как можно оценить деятельность данного предприятия?

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 9

Текст задания (теоретическое):

1. Взаимодействие службы приема и размещения со смежными службами.

2. Технология работы с иностранными гостями в гостинице. Учет национальных и религиозных особенностей при обслуживании клиентов.

Текст задания (практическое):

Определите категорию номера: площадь не менее 35 м2, комнаты: спальня, гостиная/столовая/кабинет, полный санузел, ковровое покрытие в номере, в перечень санитарно-гигиенических принадлежностей входят банные халат, шапочка и тапочки. Перечислите мебель, которой должна быть оборудована гостиная номера данной категории.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 10

Текст задания (теоретическое):

1. Оборудование рабочих мест сотрудников службы приема и размещения.

2. Технология работы с постоянными гостями гостиницы. Программы «Постоянный гость».

Текст задания (практическое):

Определите категорию номера: однокомнатный номер площадью не менее 25 м2, рассчитанный на проживание одного/двух человек с полным санузлом и планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета. Техническое оснащение номера гостиницы данной категории.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 11

Текст задания (теоретическое):

1. Требования к персоналу службы приема и размещения: квалификационные, медицинские.

2. Процесс регистрации иностранных граждан в российской гостинице.

Текст задания (практическое):

Определите категорию номера: номер площадью не менее 40 м2, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной/столовой, спальни), имеющий полный санузел и кухонное оборудование. Опишите последовательность текущей уборки номера данной категории.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 12

Текст задания (теоретическое):

1. Требования к персоналу службы приема и размещения: требования к внешнему виду, поведению.

2. Технология регистрации граждан Российской Федерации и граждан СНГ в гостинице.

Текст задания (практическое):

Определите категорию гостиницы. Гостиница имеет 25 % одно- двухместных номеров площадью не менее 9 кв. м.,% номеров с частичным санузлом, смена постельного белья происходит 1 раз в пять дней. Перечислите услуги, характерные для гостиницы данной категории.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 13

Текст задания (теоретическое):

1. Стойка службы приёма гостей: требования к оформлению и оборудованию.

2. Организация приема и размещения гостей в гостинице.

Текст задания (практическое):

Определите категорию номера: номер площадью не менее 75 м2, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни). Дополните описание номера.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 14

Текст задания (теоретическое):

1. Функциональные зоны в вестибюле.

2. Организация рабочего места сотрудников службы приема и размещения.

Текст задания (практическое):

В гостинице предоставляются услуги рум-сервиса. Гость заказал континентальный завтрак. Охарактеризуйте процесс исполнения заказа и меню континентального завтрака.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 15

Текст задания (теоретическое):

1. Принципы работы за стойкой приема и размещения.

2. Основные функции службы приема и размещения, график работы.

Текст задания (практическое):

В адрес руководителя гостиницы поступил устный запрос от туристической фирмы на бронирование гостиничных услуг.

Условия, необходимые для принятия данного запроса.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 16

Текст задания (теоретическое):

1. Должностные обязанности работников службы приема и размещения.

2. Встреча, приветствие, регистрация гостя. Назначение номера.

Текст задания (практическое):

Имеет ли гость право требовать уменьшения оплаты за оказанную услугу, если через несколько дней после его поседения в гостинице перестал работать кондиционер? Перечислите возможные варианты решения указанной проблемы.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 17

Текст задания (теоретическое):

1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.

2. Основные должностные обязанности руководителя службы приема и размещения.

Текст задания (практическое):

Группа туристов из 12 человек должна проживать в гостинице, согласно договору с туристической фирмой, в течение 15 дней. Через 7 дней повысились цены на гостиничные услуги.

Действия туристов в данной ситуации.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 18

Текст задания (теоретическое):

1. Порядок регистрации иностранных граждан в российской гостинице.
2. Оборудование стойки службы приема и размещения.

Текст задания (практическое):

Потребитель, проживающий в гостинице, обнаружил пропажу крупной суммы денег. Действия и ответственность администрации в данной ситуации?

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 19

Текст задания (теоретическое):

1. Виды тарифов. Системы скидок.
2. Основные специфические черты гостиничной услуги.

Текст задания (практическое):

Структура и содержание должностной инструкции работника гостиничного предприятия (на выбор: менеджера службы приема и размещения, менеджера службы управления номерным фондом, горничной).

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 20

Текст задания (теоретическое):

1. Способы платежей: оплата наличными, безналичный расчёт.
2. Требования предъявляемые к гостиницам разных категорий.

Текст задания (практическое):

Гость обратился к горничной с просьбой произвести мелкий ремонт одежды. Каким образом предоставляется эта услуга в гостинице «4 звезды»?

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 21

Текст задания (теоретическое):

1. Правила расчета оплаты за проживание..
2. Перечислите состав разделов стандартного Web-сайта гостиницы.

Текст задания (практическое):

В гостинице возникло задымление на этаже.

Действия персонала гостиничного предприятия в данной ситуации.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 22

Текст задания (теоретическое):

1. Порядок оплаты за проживание.
2. Понятия «гостиница», «исполнитель», «потребитель» гостиничных услуг.

Текст задания (практическое):

Рассчитайте стоимость проживания при условии действия единого расчётного часа, если гость заехал в 18 02.25, выехал в 14 05.25, стоимость номера – 3200 руб. в сутки.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 23

Текст задания (теоретическое):

1. Оплата дополнительных услуг.
2. Особенности регистрации туристских групп.

Текст задания (практическое):

Группа туристов забронировала 5 номеров в гостинице на 15 октября, но прибыла с опозданием на сутки и заселилась 16 октября. Правила, действующие при бронировании.

Рассчитайте стоимость проживания туриста в гостинице, если действует расчетный час – 12 часов, стоимость номера 1 200 руб./сут., турист прибыл в 3 часа ночи 15 и выехал в 15 18.10.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 24

Текст задания (теоретическое):

1. Взимание платы за порчу и потерю клиентами имущества гостиницы.
2. Использование автоматизированной системы управления в гостинице.

Текст задания (практическое):

Турист, проживающий в гостинице, потерял визитную карточку гостя – электронный ключ от номера. Перечислите условия, при которых карточка гостю будет восстановлена.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 25

Текст задания (теоретическое):

1. Оборудование рабочего места телефониста, технические средства.
2. Особенности системы классификации гостиниц в Российской Федерации.

Текст задания (практическое):

Группа туристов заехала в гостиницу в 20 часов, а выехала по истечении трех суток в 19 часов по местному времени.

Рассчитайте оплату за проживание одного туриста, если стоимость номера 1700 руб./ сут.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 26

Текст задания (теоретическое):

1. Организация побудки гостей.
2. Характеристика служб гостиницы, их функции.

Текст задания (практическое):

Имеет ли гость право требовать безвозмездного устранения недостатка в оказанной услуге, если, перед тем, как лечь спать, он обнаружил, что постельное белье с дефектом? Последовательность действий гостя в данной ситуации.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 27

Текст задания (теоретическое):

1. Этикет телефонного разговора.
2. Классификация номеров в РФ.

Текст задания (практическое):

Имеет ли гость требовать соответствующего уменьшения оплаты за оказанную услугу, если по истечении нескольких дней проживания в его номере перестал работать телевизор? Обоснуйте свой ответ.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 28

Текст задания (теоретическое):

1. Встреча, приветствие, регистрация гостя. Назначение номера.
2. Классификация гостиниц в России.

Текст задания (практическое):

Определите категорию номера: площадь не менее 18 м2, комнаты: спальня, гостиная/столовая/кабинет, полный санузел, ковровое покрытие в номере, принадлежностей входят банные халат, шапочка и тапочки. Перечислите мебель, которой должна быть оборудована гостиная номера данной категории.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 29

Текст задания (теоретическое):

1. Предоставление дополнительных и сопутствующих услуг.
2. Окончательный расчет и оформление выезда гостя.

Текст задания (практическое):

Гость обратился к горничной с просьбой произвести химчистку одежды. Как эта услуга оказывается в гостинице «5 звёзд»?

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 30

Текст задания (теоретическое):

1. Окончательный расчет и оформление выезда гостя.
2. Предоставление дополнительных и сопутствующих услуг.

Текст задания (практическое):

Из списка услуг перечислите те услуги, которые оказываются гостю за дополнительную плату: вызов «скорой помощи»; мелкий ремонт одежды; пользование медицинской аптечкой; копирование документов; побудка к определенному времени; стирка и глажение.

Нормативные документы, регламентирующие предоставление данных гостиничных услуг.

Критерии оценивания экзамена: МДК.02.02. Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг для 3 курса.

Отметка «**ОТЛИЧНО**» ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает систематическое и глубокое знание программного материала по дисциплине, умеет свободно ориентироваться в вопросе. Ответ полный и правильный на основании изученного материала. Выдвинутые положения аргументированы и иллюстрированы примерами. Материал изложен в определенной логической последовательности, осознанно, литературным языком, с использованием терминологии; ответ самостоятельный. Обучающийся уверенно отвечает на дополнительные вопросы.

Отметка «**ХОРОШО**» ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает полное знание учебного материала, демонстрирует систематический характер знаний по дисциплине. Ответ полный и правильный, подтвержден примерами; но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения. Материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены 2-3 несущественные погрешности, исправленные по требованию экзаменатора. Обучающийся испытывает незначительные трудности в ответах на дополнительные вопросы. Материал изложен осознанно, самостоятельно, с использованием современных научных терминов, литературным языком.

Отметка «**УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО**» ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает знание основного программного материала по дисциплине, но допускает погрешности в ответе. Ответ недостаточно логически выстроен, самостоятелен. Основные понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаточное раскрытие теоретического материала. Выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; ответ носит преимущественно описательный характер. Студент испытывает достаточные трудности в ответах на вопросы. Научная терминология используется недостаточно.

Отметка «**НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО**» выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине. При ответе обнаружено непонимание обучающегося основного содержания теоретического материала или допущен ряд существенных ошибок, которые студент не может исправить при наводящих вопросах экзаменатора, затрудняется в ответах на вопросы. Обучающийся подменил научное обоснование проблем рассуждением бытового плана. Ответ носит поверхностный характер; наблюдаются неточности в использовании научной терминологии.

5.1.2 Задания для промежуточного контроля по экзамену: МДК.02.03 Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы для 3 курса

Вопросы для проведения экзамена (3 курс, 6 семестр):

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 1

Текст задания (теоретическое):

1. Понятие «маркетинг гостиничных услуг», цели, задачи, средства маркетинга.

2. Виды маркетинговых исследований. Опрос и анкетирование как основные методы сбора маркетинговой информации.

Текст задания (практическое):

Создайте рекламное сообщение или PR-информацию о любом мероприятии в индустрии гостеприимства и туризма, проходящее в городе Новороссийске или других регионах РФ, рекламу нового отеля, рекламу конференции по случаю внедрения на рынок новой гостиничной услуги и т.д.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 2

Текст задания (теоретическое):

1. Маркетинговая служба в гостиничном предприятии, её взаимосвязь с другими подразделениями.

2. Конкурентоспособность гостиничного продукта и гостиничной услуги, её факторы и показатели.

Текст задания (практическое):

Разработайте информационное рекламное сообщение в виде ньюс-релиза – краткого новостного материала, рассчитанного для объявления по радио, телевидению на несколько минут;

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 3

Текст задания (теоретическое):

1. Микро- и макросреда гостиничного предприятия.

2. Типы конкуренции и конкурентные стратегии в сфере гостиничных услуг.

Текст задания (практическое):

Составьте пресс-релиз о любом мероприятии, событии, новой услуге внедряемой гостиницей на рынок, или о проведении пресс-конференции по случаю открытия нового отеля или ресторана при гостинице – для публикации статьи.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 4

Текст задания (теоретическое):

1. Спрос как объект маркетинговой деятельности, виды спроса.

2. Методы и виды мероприятий по повышению конкурентоспособности гостиничного предприятия.

Текст задания (практическое):

Разработайте факт-лист о деятельности гостиничного предприятия – краткий PR-документ, отражающий профиль, продукты, специализацию, месторасположение, краткую историю отели, текущие результаты продаж и перспективы деятельности.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 5

Текст задания (теоретическое):

1. Факторы, влияющие на объём продаж гостиничных услуг.

2. Социально-экономическая сущность маркетинга.

Текст задания (практическое):

Бизнесмен Смирнов Александр из Москвы забронировал номер в гостинице 3* «Ромашка» в Новосибирске на 3 ночи и полностью оплатил номер. На следующий день менеджер службы приема и размещения гостиницы позвонил Александру и сообщил, что экскурсионная группа, проживавшая в гостинице, вынуждена остаться еще на день, и предложил гостю приехать на день позже. Перечислите, какие права гостя нарушены, исходя из Закона о защите прав потребителей и Гражданского кодекса Российской Федерации? Какие

варианты решения ситуации для менеджера службы приема и размещения можно предложить?

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 6

Текст задания (теоретическое):

1. Потребности, поведение покупателя в сфере гостиничных услуг, факторы, влияющие на него.

2. Цели и функции маркетинга.

Текст задания (практическое):

Гость проживает в номере стандарт с 15 по 21 октября 2023 года. В течение его проживания в гостинице отключали горячую воду с 18 по 20 октября из-за аварии. Опишите действия Администратора службы приема и размещения при отключении горячей воды в гостинице. Какими правами обладает гость в данной ситуации, исходя из Закона о защите прав потребителей и Гражданского кодекса Российской Федерации?

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 7

Текст задания (теоретическое):

1. Рынок, основные рыночные показатели.

2. Основные условия применения и принципы маркетинга.

Текст задания (практическое):

Гость заехал в 5 часов утра. Время заезда в гостиницу 15.00. Гость планирует проживать 3 суток. Цена номера составляет 5 000 рублей. Опишите действия Администратора службы приема и размещения при заселении гостя, определите, какую сумму должен оплатить гость.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 8

Текст задания (теоретическое):

1. Рыночные концепции маркетинга: виды, особенности применения гостиничным предприятием.

2. Основные понятия маркетинга.

Текст задания (практическое):

Гость заехал в 23.00 в гостиницу «Ромашка» 23 августа 2023 года. Время заезда в гостиницу 15.00. Гость забронировал проживание с 23 августа 2023 года по 26 августа 2023 года. Цена номера составляет 14 000 рублей в сутки. Опишите действия Администратора службы приема и размещения при заселении гостя, определите, какую сумму должен оплатить гость.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 9

Текст задания (теоретическое):

1. Сегментация рынка гостиничных услуг: признаки, значение, методы, оценка эффективности.

2. Сущность маркетинга гостиничного предприятия.

Текст задания (практическое):

Гостиница 4* с номерным фондом 150 номеров, с двумя ресторанами, двумя барами, услугами СПА планирует заменить PMS систему. Какие точки продаж Вы можете перечислить в данной гостинице? Обоснуйте критерии выбора PMS системы для данной гостиницы.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 10

Текст задания (теоретическое):

1. Особенности выбора стратегии гостиничного предприятия.

2. Специфика маркетинга услуг.

Текст задания (практическое):

Загородный ведомственный дом отдыха (принадлежит МИД РФ) закупает систему управления гостиницей. В доме отдыха три корпуса. Общий номерной фонд - 302 номеров (230 – номеров двухместный стандарт, остальные номера повышенной категории). В данный момент ключевой доступ осуществляется при помощи обычного (неэлектронного ключа). Какие точки продаж Вы можете перечислить в данной гостинице? Обоснуйте критерии выбора PMS системы для данной гостиницы.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 11

Текст задания (теоретическое):

1. Комплекс маркетинга: понятие и составляющие.
2. Технология реализации концепции маркетинга.

Текст задания (практическое):

Гостиница 4*, расположенная на берегу залива, оказывает оздоровительные услуги. В гостинице 230 номеров. Администрация гостиницы принимает решение о смене системы. Какие точки продаж Вы можете перечислить в данной гостинице? Обоснуйте критерии выбора PMS системы для данной гостиницы.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 12

Текст задания (теоретическое):

1. Понятие «гостиничный продукт», особенности, номенклатура, этапы формирования.
2. Сущность, содержание, задачи и направления маркетинговых исследований.

Текст задания (практическое):

Гостиница 3* в центре Благовещенска на 9 номеров хочет автоматизировать свои процессы. В гостинице есть кафе на 15 мест, которое работает и для внешних посетителей. Какую дополнительную инфраструктуру Вы порекомендуете создать отелю? Почему? Обоснуйте ответ (не только систему управления гостиницей).

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 13

Текст задания (теоретическое):

1. Ценовая стратегия, её виды в сфере гостиничных услуг, методы ценообразования.
2. Правила и этапы проведения маркетинговых исследований.

Текст задания (практическое):

Необходимо решить конфликтную ситуацию с гостем с позиции менеджера службы приема и размещения, приглашенного к стойке администратора по просьбе гостя. Гость раздражен и жалуется на действия администратора. Текст гостя: «Я столкнулась с очень неприятной ситуацией. Два дня подряд не могу попасть к вам бассейн. Я понимаю, в первый день не было мест, надо было записаться заранее. Но на следующий день я записалась и опять не получилось посетить бассейн. Потому что, как мне сказали, была большая живая очередь, и мне предложили полчаса подождать! Вы серьезно? Почему я должна ждать полчаса? У меня нет лишних полчаса! И, оказывается, есть какая-то «живая» очередь! Почему мне о ней никто не сказал в первый день?!» Опишите действия и ответ менеджера службы приема и размещения в данной ситуации.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 14

Текст задания (теоретическое):

1. Этапы и формы определения жизненного цикла гостиничного продукта и способов его продления.
2. Система маркетинговой информации.

Текст задания (практическое):

В гостиницу поступил запрос от авиакомпании «ПОЛЕТ»: «В результате отмены рейса авиакомпания «ПОЛЕТ» просит Вас разместить экипаж на одну ночь, заезд сегодня в 16.00». Согласно действующему договору с авиакомпанией «ПОЛЕТ» экипаж должен быть размещен

в гостинице 3* и следующим образом: 2 номера для первого и второго пилотов; 2 номера с раздельными кроватями для сотрудников (4 человека). Распределите номерной фонд с учетом необходимости заселения гостей по запросу партнера авиакомпании «ПОЛЕТ», полученного в 11:00 утра текущего дня. Опишите действия и ответ менеджера службы бронирования в данной ситуации.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 15

Текст задания (теоретическое):

1. Каналы распространения и продвижения гостиничных услуг.
2. Составляющие факторы внешней и внутренней маркетинговой среды.

Текст задания (практическое):

Гость звонит и начинает задавать вопросы по всем услугам гостиницы: проживание, питание (завтрак, ужин), СПА, прокат лодок, пользование библиотекой, теннисный корт и мини-гольф. Опишите действия и ответ менеджера службы приема и размещения в данной ситуации.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 16

Текст задания (теоретическое):

1. Маркетинговые коммуникации в гостиничном предприятии: виды, цели, особенности формирования.
2. Понятие и признаки сегментации рынка гостиничных услуг.

Текст задания (практическое):

Гость попросил звонок побудки. Его не разбудили вовремя. Опишите действия и ответ Администратора службы приема и размещения в данной ситуации.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 17

Текст задания (теоретическое):

1. Особенности организации рекламной кампании гостиничного предприятия.
2. Выбор целевых рыночных сегментов.

Текст задания (практическое):

Подготовьте ответ на отзыв.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 18

Текст задания (теоретическое):

1. Рекламный бюджет, его составляющие.
2. Позиционирование гостиничного продукта.

Текст задания (практическое):

У гостя заболел ребенок 5 лет. Гость принял решение не идти на завтрак, а заказать завтрак в номер, но меню завтрака в номере не предполагает еду, которую подходит для этого ребенок. Гость звонит на ресепшн. Опишите действия и ответ Администратора службы приема и размещения в данной ситуации.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 19

Текст задания (теоретическое):

1. Фирменный стиль гостиничного предприятия.

2. Разработка ассортимента продуктов гостиничного предприятия.

Текст задания (практическое):

Строительная компания из Санкт-Петербурга бронирует проживание в гостинице для пяти сотрудников. Часть сотрудников приедет 12 июля и будет жить 3 ночи, часть – 12 июля на 2 ночи и часть заедет 12 июля на 2 ночи. Опишите действия и вопросы менеджера службы бронирования в данной ситуации.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 20

Текст задания (теоретическое):

1. Маркетинговые исследования: цель, задачи, объекты, содержание, направления.

2. Цена в комплексе маркетинга.

Текст задания (практическое):

На ресепшн звонит гость. Администратор видит в CRM-системе гостиницы, что у гостя были жалобы при предыдущем проживании. Одновременно с этим гость сам напоминает, что в прошлый раз его разместили позже времени заезда, регламентированного гостиницей. Опишите действия и ответ Администратора службы приема и размещения в данной ситуации.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 21

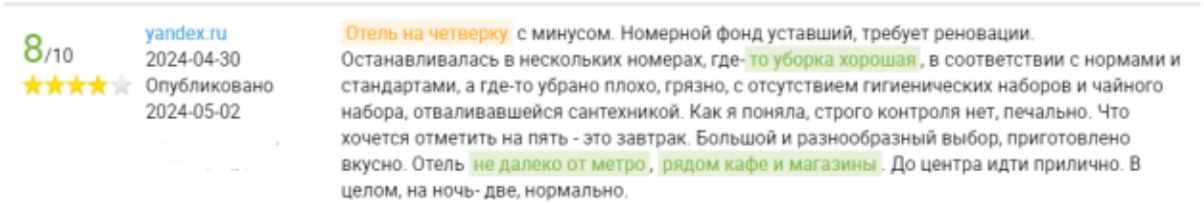
Текст задания (теоретическое):

1. Основы организации маркетингового исследования: принципы, этапы, источники информации.

2. Личная продажа в комплексе маркетинговых коммуникаций.

Текст задания (практическое):

Подготовьте ответ на отзыв.



ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 22

Текст задания (теоретическое):

1. Стимулирование сбыта в комплексе маркетинговых коммуникаций.

2. Конкурентоспособность и качество, их место в стратегии маркетинга гостиничного предприятия.

Текст задания (практическое):

Торговая фирма закупает товар по цене 205 руб. за единицу и продает в количестве 700 единиц этого товара еженедельно по цене 255 руб. Маркетинговый отдел по результатам исследования рекомендует повысить цену на 8%. Эластичность спроса равна 0,9. Рассчитайте, сколько единиц товара нужно реализовать фирме, чтобы сохранить свою валовую прибыль на прежнем уровне.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 23

Текст задания (теоретическое):

1. Пропаганда в комплексе маркетинговых коммуникаций.

2. Правила проведения маркетинговых исследований.

Текст задания (практическое):

После реализации стратегии торговое объединение снизило цену на изделие с 250 до 230 руб. Объем продаж возрос с 42000 до 45000 штук. Определите эластичность спроса.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 24

Текст задания (теоретическое):

1. Реклама в комплексе маркетинговых коммуникаций.
2. Маркетинговые исследования конкурентов.

Текст задания (практическое):

В результате маркетинговых исследований предполагается увеличение доли фирмы на рынке с 10 до 12 % при емкости рынка 175 млн. штук продукта. Рассчитайте дополнительную прибыль фирмы в предстоящем году, если прибыль на одно изделие составляет 98 руб., а емкость рынка не изменяется. Затраты на маркетинговые усилия в расчете на год составляют 65 млн. руб.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 25

Текст задания (теоретическое):

1. Стратегическое маркетинговое планирование.
2. Использование современных технологий в процессе продаж гостиничного продукта.

Текст задания (практическое):

Торговая фирма закупает товар по цене 195 руб. за единицу и продает в количестве 1700 ед. этого товара еженедельно по цене 235 руб. Маркетинговый отдел рекомендует понизить на одну неделю цену на 5 %. Рассчитайте, сколько единиц товара нужно реализовать фирме, чтобы сохранить свою валовую прибыль на прежнем уровне.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 26

Текст задания (теоретическое):

1. Организация службы маркетинга на гостиничном предприятии.
2. Маркетинг в гостиничной индустрии, цели и задачи.

Текст задания (практическое):

Предприятие выпустило 10000 единиц товара по цене 5 тыс. руб. за штуку. При этом транспортные, комиссионные и иные расходы на продажу составили 1200 руб., затраты на производство одного товара, не связанные с маркетингом, но зависящие от объема продаж составляют 5 тыс. руб. Постоянные затраты на производство не связанные с маркетингом и не зависящие от объема продаж составляют 50 тыс. руб. Затраты на рекламу – 30 тыс. руб., затраты на продвижение – 40 тыс. руб. Определите прибыль (убыток) предприятия за год.

Сделать вывод о рентабельности.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 27

Текст задания (теоретическое):

1. Система маркетингового контроля.
2. Планирование маркетинговой деятельности, составление рекламных программ.

Текст задания (практическое):

Определите тип спроса на товары бытовой химии в гостинице, рассчитав коэффициент эластичности по цене. Известно, что в гостинице в 1 квартале было использовано бытовой химии моющих средств по цене 6000 руб. за упаковку 269 единиц, во II квартале по цене 75 000 руб. – 348 единиц.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 28

Текст задания (теоретическое):

1. Структура рынка гостиничных услуг.
2. Организация и проведение маркетинговых исследований в гостиничной индустрии.

Текст задания (практическое):

В гостинице Радуга к решению многих производственных проблем подключают анкетирование персонала. Руководство предприятия считает, что этот подход позволяет экономить до 1 млн. руб. ежегодно. Объясните, каким образом анкетирование персонала

помогает регулировать рабочие процессы гостинице? Что стало причиной экономии денежных средств.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 29

Текст задания (теоретическое):

1. Методы формирования бюджета маркетинга.
2. Задачи маркетинговых исследований рынка гостиничных услуг.

Текст задания (практическое):

В отеле гостю перед отъездом приносят маркетинговую анкету, предлагая высказать свое мнение об отеле. За заполненную анкету гость получает символическую скидку $1-2. Объясните цель такого анкетирования, предложите другие методы мотивации к заполнению гостем анкеты. Разработайте свой вариант гостевой анкеты, позволяющей оценить качество предоставленных гостиницей услуг.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ № 30

Текст задания (теоретическое):

1. Сущность и содержание программы маркетинга.
2. Сегментация рынка гостиничных услуг.

Текст задания (практическое):

В одном из 4-звездных испанских отелей ценовая политика строится на основе прогнозирования спроса. Цены дифференцированы для четырех сезонов: - низкий (20 сентября-10 июня); - средний (12 июня-1 июля и 31 августа-19 сентября); - высокий (2 июля-4 августа и 21-30 августа); - максимальный (5-20 августа). В какие периоды гость отеля может свободно выбирать объем пакета предоставляемых услуг, а когда он размещается только по программам полупансиона и пансиона? Определите стоимость номера в отеле в максимальный сезон, если базовая (минимальная) цена составляет $100, рост ставок за проживание при переходе от сезона к сезону - 12%, услуги питания - 20% базовой стоимости номера. Предложите отелю программу скидок, основанную на таких параметрах, как целевой сегмент, цена в выходной день, скидки для детей, групп, корпоративных клиентов, сезонные скидки. Каким методом можно определить эффективность предложенных скидок?

Критерии оценивания экзамена: МДК.02.03. Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы для 3 курса.

Отметка «**ОТЛИЧНО**» ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает систематическое и глубокое знание программного материала по дисциплине, умеет свободно ориентироваться в вопросе. Ответ полный и правильный на основании изученного материала. Выдвинутые положения аргументированы и иллюстрированы примерами. Материал изложен в определенной логической последовательности, осознанно, литературным языком, с использованием терминологии; ответ самостоятельный. Обучающийся уверенно отвечает на дополнительные вопросы.

Отметка «**ХОРОШО**» ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает полное знание учебного материала, демонстрирует систематический характер знаний по дисциплине. Ответ полный и правильный, подтвержден примерами; но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения. Материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены 2-3 несущественные погрешности, исправленные по требованию экзаменатора. Обучающийся испытывает незначительные трудности в ответах на дополнительные вопросы. Материал изложен осознанно, самостоятельно, с использованием современных научных терминов, литературным языком.

Отметка «**УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО**» ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает знание основного программного материала по дисциплине, но допускает погрешности в ответе. Ответ недостаточно логически выстроен, самостоятелен. Основные понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаточное раскрытие теоретического

материала. Выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; ответ носит преимущественно описательный характер. Студент испытывает достаточные трудности в ответах на вопросы. Научная терминология используется недостаточно.

Отметка «**НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО**» выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине. При ответе обнаружено непонимание обучающегося основного содержания теоретического материала или допущен ряд существенных ошибок, которые студент не может исправить при наводящих вопросах экзаменатора, затрудняется в ответах на вопросы. Обучающийся подменил научное обоснование проблем рассуждением бытового плана. Ответ носит поверхностный характер; наблюдаются неточности в использовании научной терминологии.

ЗАДАНИЕ 6

6. Оценка по учебной и производственной практике

6.1.2 Общие положения

Целью оценки по учебной и производственной практике является оценка:

1) профессиональных и общих компетенций;

2) практического опыта и умений.

Оценка по учебной и производственной практике выставляется на основании данных аттестационного листа (характеристики профессиональной деятельности обучающегося на практике) с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и требованиями организации, в которой проходила практика.

6.1.3 Результаты и основные показатели оценки результата учебной практики

Таблица 3

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	**Основные показатели оценки результата**	**Документ, подтверждающий качество выполнения работ**
ПК 2.1	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	Дневник учебной практики аттестационный лист
ПК 2.2.	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	Дневник учебной практики аттестационный лист
ПК 2.3	Знать правила бронирования номеров в	Дневник учебной

	гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	практики аттестационный лист
ПК 2.4.	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг	Дневник учебной практики аттестационный лист

Таблица 4

Результаты (освоенные общие компетенции)	**Основные показатели оценки результата**	**Документ, подтверждающий качество выполнения**
ОК 01	- Обоснованность планирования учебной и профессиональной деятельности; - соответствие результата выполнения профессиональных задач эталону (стандартам, образцам, алгоритму, условиям, требованиям или ожидаемому результату); - степень точности выполнения поставленных задач.	Дневник учебной практики аттестационный лист
ОК 02	- Полнота охвата информационных источников; - скорость нахождения и достоверность информации; - обновляемость и пополняемость знаний, влияющих на результаты учебной и производственной деятельности.	Дневник учебной практики аттестационный лист
ОК 04	- Осознание своей ответственности за результат коллективной, командной деятельности, готовности к сотрудничеству, использованию опыта коллег; - отсутствие негативных отзывы со стороны коллег и руководства.	Дневник учебной практики аттестационный лист
ОК 05	- Демонстрация навыков грамотно общения и оформление документации на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста	Дневник учебной практики аттестационный лист
ОК 09	- Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; - составлять необходимую документацию на государственном и иностранном языках	Дневник учебной практики аттестационный лист

6.1.4 Перечень заданий для оценки освоения учебной практики

Перечень заданий
Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования
Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров

Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.
Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование
Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.
Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования.
Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.
Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам.
Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.
Создание отчетов по бронированию
Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля.
Дифференцированный зачет

6.1.5. Форма аттестационного листа по учебной практике

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО УЧЕБНОЙ ПРАКТИКЕ

_____

Ф.И.О.

Обучающегося(йся) 2 _ курса по программе ПССЗ 43.02.16 Туризм и гостеприимство _____

код и наименование

прошел (ла) учебную практику по профессиональному модулю ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг (по выбору)

наименование профессионального модуля

в объеме 72 часа с «___»_____ 20___г. по «__» _____ 20___г. (рассредоточено)

в организации ТОГБПОУ «Мичуринский агросоциальный колледж» с. Турмасово

наименование организации, адрес места нахождения

Виды и качество выполнения работ

Вид и объем работ	Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика

Характеристика учебной и профессиональной деятельности обучающегося (йся) во время учебной практики *(дополнительная характеристика дается в произвольной форме)*

_____

_____

_____

С оценкой _____ /_____ /

«____» _____ 20___г.

Руководитель практики от колледжа _____/ _____/

М.П.

6.1.6. Задания для промежуточного контроля по дифференцированному зачету: УП.02.01 Учебная практика для 2 курса

Задание к дифференцированному зачету № 1

Проведите сравнительный анализ гостиничных предприятий разной категории звездности г. Мичуринска.

Задание к дифференцированному зачету № 2

Сравните классификацию гостиничных предприятий в России и за рубежом.

Типы гостиничных предприятий	Россия	Германия	Австрия	Швейцария	Канада	США	Китай
отель							
отель-люкс							
гостиница-апартамент							
отель-курорт							
гостиница экономического класса							
прочее							

Задание к дифференцированному зачету № 3

Составьте договор о предоставлении гостиничных мест турфирме.

Задание к дифференцированному зачету № 4

Составьте ответ на заявку на бронирование для индивидуального гостя.

Гребенщикова Наталья Ивановна желает забронировать одноместный стандартный номер в отеле Герасимов**** г. Мичуринск, с 25.03.202.. по 28.03.202..г. Дополнительно гостья указывает, что ей необходим ранний заезд в 07.00.

Задание к дифференцированному зачету № 5

Создайте групповое бронирование в АСУ

Компания ЗАО «Интер-Мед» (г. Челябинск, ул. Образцова, д.5, тел. +7-351-289-69-89, директор Карпов Александр Викторович, гл. бухгалтер – Кафтанова Екатерина Ивановна) отправляет своих сотрудников в командировку в г. Уфа. Для этого 10.06.202..г. они забронировали для них 1-2-х местные стандартные номера в гостинице «Уфа-Hotel» (директор: Малятдинов Жуфрат Шафкатович). С 15.06.202... по 18.06.202.. И попросили выставить счёт для оплаты услуг по безналичному расчёту. В командировку было решено отправить: Иванова Ивана Ивановича – руководителя проектной группы – 25.05.1959г.р., Гуськова Михаила Львовича- 20.02.1981г.р., Мохова Илью Игоревича- 30.06.1982г.р., Крылова Кирилла Кирилловича – 05.12.1983г.р., Акулову Анну Ивановну – 29.02.1987г.р.- инженеров проектной группы.

Задание к дифференцированному зачету № 6

Выполните коллективное бронирование с помощью АСУ.

А) семейная пара + ребёнок 2,5года. Семейный номер, Барселона, 3***, HB, центр города, 7 дней, с 25.05.202..

Б) 2 взрослых, Менорка, 1 линия, стандартный 2-х местный номер, BB, 9 дней с 30.04.202.

В) 5 взрослых, Хургада, 1 линия, 5*****, 5 одноместных стандартов, UALL, 14 дней с 26.03.202..

Задание к дифференцированному зачету № 7

Составьте гарантийное письмо от организации.

Прочитайте задания, создайте гарантийное письмо.

Компания «Дан» (г. Челябинск, ул. Тимирязева, 28) забронировала для Кочкина Ивана Ивановича из г. Челябинска в гостинице «Колос» г. Новосибирска номер люкс с 25.06.202.. по 30.06.202.., стоимость проживания составляет 2500руб. в сутки. Так как Кочкин И.И. прибывает в незнакомый ему город, компания заказала ему трансфер до гостиницы, сообщив в заявке на бронирование от 10.06.20.. что он прилетает рейсом 2516 Москва-Новосибирск в 13.15 местного времени. Гостиница «Колос» отправила подтверждение Кочкину И.И. под номером 825 Дополнительно сообщив, что трансфер до гостиницы будет стоить 750 руб.

Задание к дифференцированному зачету № 8

Составьте ответ на бронирование для группы иностранцев.

Прочитайте ситуации, ответьте письменно на проблему.

В службу бронирования гостиницы «Космос» г. Москвы поступила заявка на резервирование номеров для граждан Германии - Шнайдер Вальдемара, Шнайдер Инги, Шнайдер Клауса. Турагенство «Вояж» (г. Москва, Семёновское шоссе, д.35, офис 808, тел. +7-499-987-56-96, факс, +7-499-369-89-78) направило в гостиницу «Москва» заявку на резервирование номеров, категории – люкс с 31.08.202.. по 08.09.202.. для граждан Германии Шнайдер Вальдемара, Шнайдер Инги, Шнайдер Клауса. (срок действия визы – с 31.08.202.. до 15.09.202..) приезжающих в столицу с целью осмотреть достопримечательности. Также в заявке было указано, что семье Шнайдер необходим поздний выезд в 14.00.

Задание к дифференцированному зачету № 9

Забронируйте номер в конкретной гостинице.

Петр Иванович Савельев решает забронировать в турагентстве «Клаб-тур» стандартный одноместный номер на Канарских островах в гостинице «Bitacora» 4****, с полным пансионом с 02.05.2.. на 7 дней.

Задание к дифференцированному зачету № 10

Забронируйте номер в конкретной гостинице.

Семья Ивановых (2 взр. + ребёнок 3 года) по телефону забронировала номер – апартаменты в гостинице «Малахит» г. Челябинск с 25.03.202.. по 30.03.202.., затем испугавшись конца света они изменили даты пребывания на: с 25.03.202.. по 27.03.202..

Задание к дифференцированному зачету № 11

Забронируйте номер в конкретной гостинице.

Пенсионеры Булочкины Дмитрий Владимирович и Галина Степановна поехали отдыхать в Анапу. По приезду они решили забронировать номер категории « люкс» с 21.12.202.. по 1.01.202.. в отеле « Хилтон». В дополнительных услугах они запросили, чтоб каждое утро им приносили свежий букет цветов и фруктовую корзину.

Задание к дифференцированному зачету № 12

Забронируйте номер в конкретной гостинице.

Турагентство «Планета» (г. Москва) забронировало у гостиницы «Нева» г. Санкт-Петербург места для группы из 15 человек с 01.01.202.. по 08.01.202.. (пять одноместных и пять двухместных стандартных номеров), дополнительно указали, что желательно, чтобы окна номеров выходили в город.

Задание к дифференцированному зачету № 13

Гость на ресепшн сетует на то, что его ноутбук поврежден, ему нужно работать в номере, а также во время деловой встрече в городе на следующий день, просит помочь.

Гость хочет забрать вещи из багажной комнаты, где он их оставил на время до вылета, квитанцию он потерял.

Гость в состоянии крайнего возмущения звонит на ресепшн. К нему в комнату вошла горничная и застала его в момент, когда он вышел из душа и был «не совсем одет». Гость в бешенстве, уверяет, что она даже не извинилась, требует разобраться в ситуации, а также компенсацию за предоставленные неудобства.

Звонок из города, звонящий требует соединить с гостем, который проживает в отеле, затем начинает угрожать администратору.

Пьяный гость в отеле, пристает с расспросами к администратору. Затем пытается ударить администратора.

Гость на ресепшн в панике, его обокрали в городе, украли все документы, подтверждающие личность. Просит сделать ему новый ключ от номера.

Гость звонит в отель и сообщает, что сотрудники ресепшн не вернули его паспорт, ни сразу при заезде, ни при выезде. Сейчас он в аэропорте. Вылет через полтора часа.

Гость подходит на стойку и сообщает, что у лифта на 2 этаже стоит пакет.

Решите ситуацию. Ответьте письменно на претензию.

Задание к дифференцированному зачету № 14

Ответьте письменно жалобы гостей.

1. Спрошу принять к сведению мое разочарование в вашем отеле, в частности в качестве обслуживания. Сегодня вечером я обнаружил рядом со своей кроватью носовой платок не первой свежести. Прошу разобраться в сложившейся ситуации.

Иван Греф

2. На мой взгляд, вашему ресторану давно пора обновить меню, а также предусмотреть диетическое меню для некоторых гостей. Крайне возмущена была утром тем, что официант впервые услышал от меня о существовании воды «сасси».

Альбина Тимуровна Соломонова, № 324.

Задание к дифференцированному зачету № 15

Заполните вахтовую книгу, используя ниже приведенные данные:

Представьте гостю таблицу с кратким описанием мероприятий и примерной калькуляцией. Во время дежурства Ирины 16.03.20.. на фронтофисе день в гостинице прошел следующим образом:

На день заезда в гостиницу в 17 для VIP-персоны и к тому же постоянному гостю Михаилу Петрову необходимо организовать трансфер от аэропорта до гостиницы.

1. Выезд из # 205 ожидается рано утром в 05.00.

2. Семья Ивановых (2 взрослых и 1 ребенок) пожелала посетить театр в 21.00.

3. Гость из # 106 жалуется на шум внизу, возможно из-за работы прачечной гостиницы.

4. Персоналу гостиницы запрещено пользоваться зоной спа во время полной загруженности отеля.

Дата:	**Сотрудник:**
Заезд	_____ _____
Выезд	_____ _____
Номера	_____ _____
Техника	_____ _____
Работа:	_____
Особые пожелания гостей	_____ _____
Претензии	_____ _____

Задание к дифференцированному зачету № 16

Заселите потребителей гостиничных услуг по примерным сценариям.

1. Регистрация (check-in) администратором индивидуального гостя на русском языке.

Предварительное бронирование одноместного номера с питанием по типу «полный пансион» было оплачено кредитной картой.

2. Регистрация (check-in) администратором группы гостей на русском языке.

Предварительное бронирование 3 двухместных номеров с питанием по типу «полный пансион» было сделано компанией.

3. Регистрация (check-in) walk-in гостя на русском языке. Бронирование и последующее поселение в одноместном номере с типом питания «завтрак».

4. Регистрация (check-in) администратором индивидуального гостя на русском языке.

Предварительное бронирование сделано с питанием «полупансион».

5. Регистрация (check-in) администратором группы гостей на русском языке.

Предварительное бронирование 3 одноместных номеров с питанием по типу «завтрак» было сделано турфирмой.

6. Регистрация (check-in) walk-in гостя на русском языке. Бронирование и последующее поселение в одноместном номере с типом питания «полный пансион».

7. Регистрация (check-in) иностранного гостя Ближнего Зарубежья на русском языке.

Предварительное бронирование одноместного номера с питанием по типу «завтрак» было оплачено банковским переводом.

8. Регистрация (check-in) иностранного гостя Дальнего Зарубежья на английском языке.

Предварительное бронирование одноместного номера с питанием по типу «завтрак» было сделано турфирмой.

Задание к дифференцированному зачету № 17

Рассчитайте стоимость проживания гостей, оформите счет. Опираясь на правила Предоставления гостиничных услуг в РФ, произведите расчет стоимости проживания:

Заезд: 16.05.2017 с 12

Выезд 20.05.2017 в 14 стоимость номера в сутки 2500 руб.

Заезд: 12.05.2017 с 10

Выезд 16.05.2017 в 16 стоимость номера в сутки 2450 руб.

Заезд: 25.05.2017 с 8

Выезд 26.05.2017 в 11 стоимость номера в сутки 3450 руб.

Задание к дифференцированному зачету № 18

Гость оплачивает счет кредитной картой. Опишите процесс выписки детально. Какие критерии безопасности в работе с кредитной карты вы должны учесть. Как вы поступите, если карта гостя не действительна или вы сомневаетесь в достоверности подписи?

Задание к дифференцированному зачету № 19

Оформите промежуточной счет потребителям гостиничных услуг

1. Выписка администратором индивидуальному гостя промежуточного счета. Оплата услуг осуществляется гостем за счет кредитной карты.

2. Выписка(check-out) администратором группе гостей промежуточного счета.

3. Выписка (check-out) администратором вип-гостю промежуточного счета.

4. Выписка (check-out) администратором молодой паре, бронировавшей свое проживание в отеле через турфирму промежуточного счета.

5. Выписка группе гостей спортсменов, проживавших в отеле полностью за счет Спортивного Комитета промежуточного счета.

6. Выписка (check-out) администратором индивидуальному гостю промежуточного счета. Оплата гостем осуществляется наличными денежными средствами.

Задание к дифференцированному зачету № 20

Оформите счет гостя, используя ситуацию ниже:

Гость Heizman Adolf с супругой Gabrielle выезжают из гостиницы. Его телефонный счет составляет 425€ и еще не начислен на счет. Стоимость двуместного номера составляет € 350 в сутки за 1 человека. Забронируйте покупки на счет гостя, учитывая приложенные квитанции. Гость оплачивает счет кредитной картой Visa.

Задание к дифференцированному зачету № 21

Оформите счет гостя, используя ситуацию ниже:

Gerda Holl с другом Heibert Loidl (14/01/64) выезжают 25.04.20... Стоимость двуместного номера люкс составляет 400€ в сутки за 1 человека. Забронируйте покупки на счет гостя, учитывая приложенные квитанции. Гость оплачивает счет дорожными чеками American Express.

Задание к дифференцированному зачету № 22

Оформите счет гостя, используя ситуацию ниже:

Hannelore Stellah с 18-летним сыном выезжают 27.04.20... Стоимость двуместного номера люкс составляет 420€ в сутки за 1 человека. Забронируйте покупки на счет гостя, учитывая приложенные квитанции. Гость оплачивает счет наличными денежными средствами.

Задание к дифференцированному зачету № 23

Оформите счет гостя, используя ситуацию ниже:

Ulrike Stohmeier с мужем выезжают 25.04.20… Стоимость двуместного номера люкс составляет 440€ в сутки за 1 человека. Забронируйте покупки на счет гостя, учитывая приложенные квитанции. Гость оплачивает счет кредитной картой Visa

Задание к дифференцированному зачету № 24

Оформите счет гостя, используя ситуацию ниже:

Marice Charles с дочерью выезжают 27.04.20... Стоимость двуместного номера люкс составляет 438€ в сутки за 1 человека. Забронируйте покупки на счет гостя, учитывая приложенные квитанции. Гость оплачивает счет наличными денежными средствами

Задание к дифференцированному зачету № 25

Составьте график работ для отдела горничных, рассчитав объем работ на каждого сотрудника.

Выполните задания, изучив следующие условия:

- отдел работает в 2 смены – с 9:00 до 18:00 и с 9:00 до 21:00;
- максимальное количество смен в неделю – 6 (при 9-часовом рабочем дне), и 5 (при 12-ти часовом рабочем дне).
- отель сильно загружен в выходные;
- есть Room Service и Вечерний сервис;
- в отеле 100 номеров на 7 этажах;
- в отеле 2 ресторана, лобби-бар, бассейн с баром, 4 конференц-зала;
- в отделе работает 10 горничных, 6 уборщиц, 4 уборщика.

График горничных

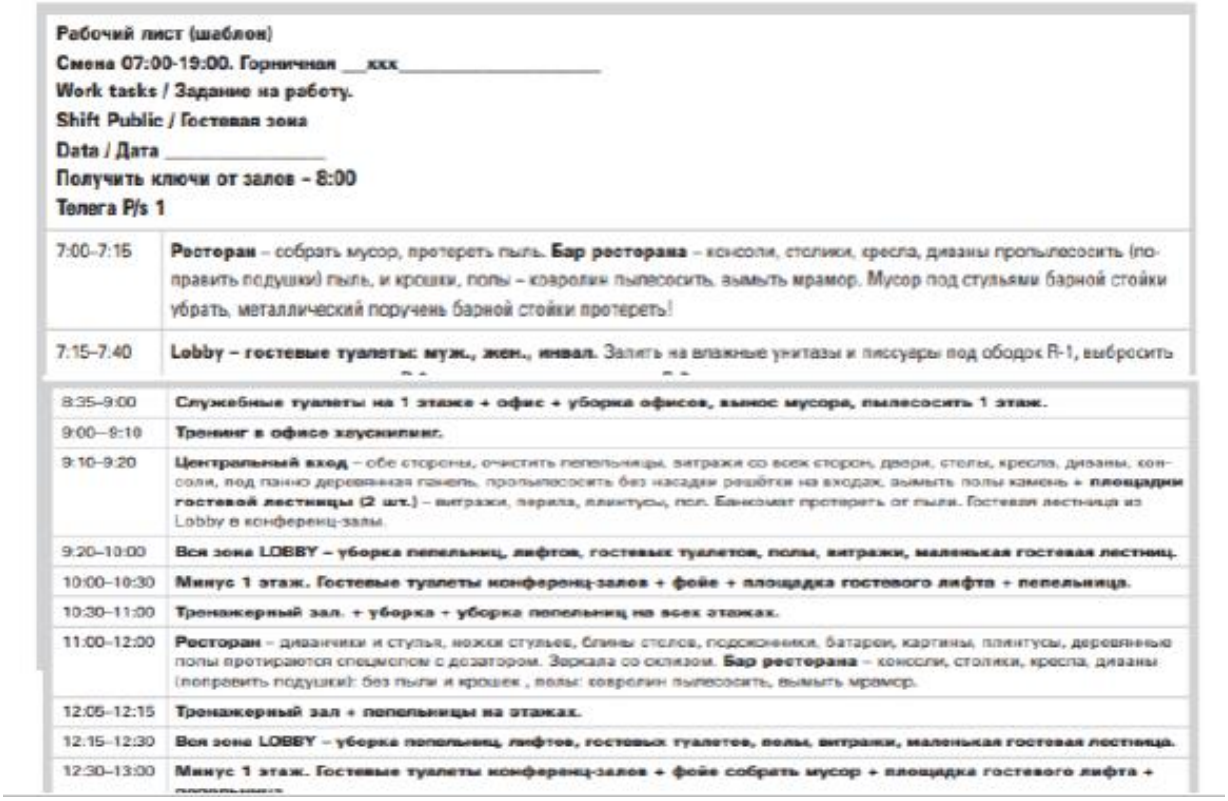
	1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*
ПН										
ВТ										
СР										
ЧТ										
ПТ										
СУб										
ВСКР										

График уборщиц/уборщиков

	1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*
ПН						
ВТ						
СР						
ЧТ						
ПТ						
СУб						
ВСКР						

Задание к дифференцированному зачету № 26

Разработайте рабочий лист – задание на смену для горничной по образцу (шаблону), представленного ниже.



Рабочий лист (шаблон)
Смена 07:00-19:00. Горничная __xxx_____
Work tasks / Задание на работу.
Shift Public / Гостевая зона
Data / Дата _____
Получить ключи от залов – 8:00
Телега P/s 1

7:00–7:15	**Ресторан** – собрать мусор, протереть пыль. **Бар ресторана** – консоли, столики, кресла, диваны пропылесосить (поправить подушки) пыль, и крошки, полы – ковролин пылесосить, вымыть мрамор. Мусор под стульями барной стойки убрать, металлический поручень барной стойки протереть!
7:15–7:40	**Lobby – гостевые туалеты: муж., жен., инвал.** Залить на влажные унитазы и писсуары под ободок R-1, выбросить
8:35–9:00	**Служебные туалеты на 1 этаже + офис + уборка офисов, вынос мусора, пылесосить 1 этаж.**
9:00–9:10	**Тренинг в офисе хаускипинг.**
9:10–9:20	**Центральный вход** – обе стороны, очистить пепельницы, витража со всех сторон, двери, столы, кресла, диваны, консоли, под панно деревянная панель, пропылесосить без насадки решётки на входах, вымыть полы камень + **площадки гостевой лестницы (2 шт.)** – витражи, перила, плинтусы, пол. Банкомат протереть от пыли. Гостевая лестница из Lobby в конференц-залы.
9:20–10:00	**Вся зона LOBBY – уборка пепельниц, лифтов, гостевых туалетов, полы, витражи, маленькая гостевая лестниц.**
10:00–10:30	**Минус 1 этаж. Гостевые туалеты конференц-залов + фойе + площадка гостевого лифта + пепельница.**
10:30–11:00	**Тренажерный зал. + уборка + уборка пепельниц на всех этажах.**
11:00–12:00	**Ресторан** – диванчики и стулья, ножки стульев, блины столов, подоконники, батареи, картины, плинтусы, деревянные полы протираются спецмопом с дозатором. Зеркала со склизом. **Бар ресторана** – консоли, столики, кресла, диваны (поправить подушки): без пыли и крошек , полы: ковролин пылесосить, вымыть мрамор.
12:05–12:15	**Тренажерный зал + пепельницы на этажах.**
12:15–12:30	**Вся зона LOBBY – уборка пепельниц, лифтов, гостевых туалетов, полы, витражи, маленькая гостевая лестница.**
12:30–13:00	**Минус 1 этаж. Гостевые туалеты конференц-залов + фойе собрать мусор + площадка гостевого лифта +**

Задание к дифференцированному зачету № 27

Рассчитайте стоимость проживания туриста в гостинице, если действует расчетный час – 12 часов, стоимость номера 1 200 руб./сут., турист прибыл в 3 часа ночи 15.1 и выехал в 15 - 18.10: _____

Задание к дифференцированному зачету № 28

Отель «Ромашка» за прошлый год продал 25 693 номера. Номерной фонд отеля 115 номеров. Вычислите Occupancy% отеля за прошлый год.

Задание к дифференцированному зачету № 29

Отель «Одуванчик» за прошлый год продал 31 673 номера. Номерной фонд отеля 220 номеров. 2 номера весь год были в статусе OOO (out of order). Вычислите фактический Occupancy % отеля за прошлый год.

Задание к дифференцированному зачету № 30

RevPAR отеля «Лаванда» за 20 ноября 2020 г. составил 9305 рублей (включая НДС 20%) и Occupancy% (загрузка) составил 85%. Сколько составит ARR (средняя цена за комнату) с НДС и без него.

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения задания – кабинет № 16 Турагентской и Туроператорской деятельности

2. Максимальное время выполнения задания: 6 часов.

Критерии оценки результата:

Оценка «5» (отлично). Выполнение работ в соответствии с заданием практики с без ошибок. Уверенное применение полученных теоретических знаний для выполнения практических заданий. Точное соблюдение всех требований руководителя практики.

Оценка «4» (хорошо). Выполнение работ в соответствии с заданием практики с несущественными ошибками, исправленными самостоятельно. Уверенное применение полученных теоретических знаний для выполнения заданий. Требуется незначительная помощь преподавателя для их выполнения и оформления. Достаточное соблюдение требований руководителя практики.

Оценка «3» (удовлетворительно). Выполнение работ в основном в соответствии с заданием практики с некоторыми неточностями, исправляемыми с помощью преподавателя. Недостаточно уверенное владение теоретическими знаниями для применения их с целью выполнения заданий. Требуется помощь руководителя практики. Удовлетворительное соблюдение требований руководителя практики.

Оценка «2» (неудовлетворительно) обучающийся не имеет необходимых теоретически знаний и не может самостоятельно работать. Допускает грубые ошибки в работе. Не соблюдает требований руководителя практики.

ЗАДАНИЕ 7

7. Оценка по производственной практике

7.1.1 Общие положения

Целью оценки по производственной практике является оценка:

1) профессиональных и общих компетенций;

2) практического опыта и умений.

Оценка по производственной практике выставляется на основании данных аттестационного листа (характеристики профессиональной деятельности обучающегося на практике) с указанием видов работ, выполненных обучающимся во время практики, их объема, качества выполнения в соответствии с технологией и требованиями организации, в которой проходила практика.

7.2. Результаты и основные показатели оценки результата ПП.02.01 производственной практики

Таблица 5

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Документ, подтверждающий качество выполнения работ
ПК 2.1	Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	Дневник учебной практики аттестационный лист
ПК 2.2.	Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Знать правила хранения и выдачи багажа	Дневник учебной практики аттестационный лист

	гостей в гостиницах и иных средствах размещения	
ПК 2.3	Знать правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	Дневник учебной практики аттестационный лист
ПК 2.4.	Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг	Дневник учебной практики аттестационный лист

Таблица 6

Результаты (освоенные общие компетенции)	**Основные показатели оценки результата**	**Документ, подтверждающий качество выполнения**
ОК 01	- Обоснованность планирования учебной и профессиональной деятельности; - соответствие результата выполнения профессиональных задач эталону (стандартам, образцам, алгоритму, условиям, требованиям или ожидаемому результату); - степень точности выполнения поставленных задач.	Дневник учебной практики аттестационный лист
ОК 02	- Полнота охвата информационных источников; - скорость нахождения и достоверность информации; - обновляемость и пополняемость знаний, влияющих на результаты учебной и производственной деятельности.	Дневник учебной практики аттестационный лист
ОК 04	- Осознание своей ответственности за результат коллективной, командной деятельности, готовности к сотрудничеству, использованию опыта коллег; - отсутствие негативных отзывы со стороны коллег и руководства.	Дневник учебной практики аттестационный лист
ОК 05	- Демонстрация навыков грамотно общения и оформление документации на государственном языке Российской Федерации, принимая во внимание особенности социального и культурного контекста	Дневник учебной практики аттестационный лист
ОК 09	- Демонстрация умений понимать тексты на базовые и профессиональные темы; - составлять необходимую документацию на государственном и иностранном языках	Дневник учебной практики аттестационный лист

7.3 Перечень заданий для оценки освоения ПП.02.01 производственной практики

Перечень заданий
Отработка навыков работы с профессиональными программами и их модулями.
Отработка навыков информирования потребителя о видах услуг и правилах безопасности во время проживания в гостинице.
Выполнение калькуляции стоимости услуг гостиничного предприятия для потребителей.
Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям.
Выполнение поручений руководителя по обсуждению деталей договора с контрагентами и потребителями.
Составление проекта договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
Отработка навыков заключения договоров в соответствии с принятыми соглашениями.
Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства и профессиональных программ для расчета и выписки гостей.
Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.
Оформление бухгалтерских документов по кассовым операциям.
Выполнение обязанностей ночного портье.
Отработка навыков использования технических, телекоммуникационных средства для ночного аудита.
Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.
Ознакомление с организацией хранения ценностей проживающих.
Проведение приемки и оценки качества уборки номеров, служебных помещений и помещений общего пользования.
Проведение контроля готовности номеров к заселению.
Оформление документов по приемке номеров и переводу гостей из одного номера в другой.
Дифференцированный зачет.

7.4 Форма аттестационного листа по производственной практике

АТТЕСТАЦИОННЫЙ ЛИСТ ПО ПРОИЗВОДСТВЕННОЙ ПРАКТИКЕ

_____

Ф.И.О.

обучающегося(йся) 3 курса по программе ПССЗ 43.02.16 Туризм и гостеприимство _____

код и наименование

прошел(ла) производственную практику по профессиональному модулю ПМ.01 Организация и контроль текущей деятельности служб предприятий туризма и гостеприимства

в объеме 72 часов с «___»_____ 20___г. по «__» _____ 20___г. (концентрированно)

в организации _____ с. Турмасово

наименование организации, адрес места нахождения

Виды и качество выполнения работ

Вид и объем работ	Качество выполнения работ в соответствии с технологией и (или) требованиями организации, в которой проходила практика

Характеристика учебной и профессиональной деятельности обучающейся во время производственной практики *(дополнительная характеристика дается в произвольной форме)*
_____
_____с оценкой _____
/_____ /
«____» _____ 20___г.

Руководитель практики от организации _____/ _____/
М.П.

Руководитель практики от колледжа _____/ _____/
М.П.

7.5. Задания для промежуточного контроля по дифференцированному зачету: ПП.02.01 Производственная практика для 3 курса

Задание к дифференцированному зачету № 1

Охарактеризуйте маркетинговую среду гостиничного предприятия г. Мичуринск (на выбор обучающегося), используя методы SWOT и PEST- анализа.

Задание к дифференцированному зачету № 2

Зарисуйте структуру и выделите основные обязанности службы маркетинга анализируемого вами гостиничного предприятия.

Элемент службы управления маркетингом	Функции

Задание к дифференцированному зачету № 3

Опишите подробно, что нужно сделать гостю отеля на пути от возникновения у него потребности до получения услуги (окончания цикла обслуживания).

Задание к дифференцированному зачету № 4

Охарактеризуйте потребительские риски гостей отеля. Предложите меры по реагированию на них.

Задание к дифференцированному зачету № 5

Разработайте мероприятия по повышению лояльности гостей.

Задание к дифференцированному зачету № 6

Проанализируйте отзывы гостей отеля г. Мичуринск (на выбор обучающегося), выделите факторы, положительно и отрицательно влияющие на их лояльность данному гостиничному предприятию.

Задание к дифференцированному зачету № 7

Выделите или предложите основные стратегии позиционирования отеля г. Мичуринск (на выбор обучающегося).

Задание к дифференцированному зачету № 8

Разделите жалобы по категориям. Занесите номера жалоб в соответствующую категорию в таблице.

Невыполнение или ненадлежащее исполнение гостиничных услуг						Несвоевременное информирование гостей об изменениях в условиях обслуживания						Недостоверная или неточная информация о гостиничном продукте					

1. Отсутствие дополнительных услуг заявленных на сайте отеля.
2. Предоставление номера более низкой категории без предупреждения.
3. Заселение гостя в грязный номер.
4. Несоответствие категории отеля, заявленной на сайте.
5. Повышение цены на номер во время проживания гостя.
6. Некачественная уборка номера.
7. Несвоевременная смена постельного белья.
8. Неисправное оборудование в номере.
9. Wi-Fi ловит только в холле, а на сайте отеля информация о том, что он есть по всему отелю.
10. Гость не знал, что мини-бар платная услуга.
11. В номере не оказалось кофе-машины, а на сайте она была заявлена.
12. Неправильные расчеты при оплате.
13. На сайте отеля заявлен завтрак «шведский стол», а подают чай и булочку.
14. Несоблюдение сроков выполнения заказа.

Задание к дифференцированному зачету № 9

Изучите сайт отеля г. Мичуринск (на выбор обучающегося). Оцените его как средство продвижения отеля в сравнении с сайтами конкурентов.

Задание к дифференцированному зачету № 10

Изучите присутствие отеля в социальных сетях, выделите основные каналы СММ для отеля.

Проведите конкурентный анализ страниц гостиничного предприятия в социальных сетях. Если отель представлен в нескольких социальных сетях, то на каждую из них создается своя таблица.

Задание к дифференцированному зачету № 11

Предложите рекомендации конкурентоспособности гостиничного предприятия г. Мичуринск (не менее пяти рекомендаций).

Задание к дифференцированному зачету № 12

Отель «Эксклюзив», созданный для любителей роскоши и комфорта, расположен в центре города, обладает всем необходимым для прекрасного отдыха, проведения деловых встреч и переговоров. Номера уютные и комфортные, интерьер стильный, персонал внимательный и вежливый. Номерной фонд представлен номерами стандартными и номерами «люкс».

В стандартном номере имеются двуспальная кровать, прикроватные тумбы, мягкий стул, шкаф для одежды, кондиционер, телевизор, телефон, холодильник. В номере есть оборудованная кухня. В ванной комнате расположены душевая кабина, туалет, раковина.

В двухкомнатном номере «люкс» расположены двуспальная кровать, прикроватные тумбы, мягкий стул, шкаф для одежды, кондиционер, телевизор, телефон, холодильник. В гостиной стоят диван и кресла, журнальный столик, тумбы, телевизор. Кухня оборудована всем необходимым. В ванной комнате расположены ванна, туалет, раковина.

К услугам постояльцев сауна, бассейн, ресторан, финская сауна с бассейном, комната для переговоров, услуги переводчика, химчистка, аренда автомобиля, экскурсионное обслуживание, специальное предложение для молодоженов.

Задания.

1. Предложите способы организации службы сбыта гостиницы.
2. Разработайте критерии эффективности работы персонала службы сбыта.

Задание к дифференцированному зачету № 13

Вы - ночной аудитор. Объясните суть Вашей работы, основные обязанности.

Задание к дифференцированному зачету № 14

Вы администратор гостиницы. По предварительной брони к Вам заехал гость, но он отказывается оплачивать плату за предварительное бронирование. Ваши действия.

Задание к дифференцированному зачету № 15

К Вам заезжает известная, популярная рок группа из 10 человек. Правила и стандарты оформления данной категории гостей.

Задание к дифференцированному зачету № 16

В ночное время Вы заселили гостя в номер. Через 20 минут после заселения гость сообщил Вам, что не может спать, т.к. мешает свет от фонаря в доме напротив. Ваши действия.

Задание к дифференцированному зачету № 17

Вы оформляете счет за проживание гостю. Рассчитайте правильно, в соответствии с нормативным документом РФ. Стоимость номера - 2200 руб. Дата заезда - 25.03.14 в 18.00, дата выезда - 28.03.14 в 17.00.

Задание к дифференцированному зачету № 18

Вы оформляете счет за проживание гостю. Рассчитайте правильно, в соответствии с нормативным документом РФ. Стоимость номера - 5000 руб. Дата заезда - 25.03.25 в 05.00, дата выезда - 26.03.25 в 21.00.

Задание к дифференцированному зачету № 19

К Вам в подразделение службы приема и размещения направлен стажер - студент. Проинструктируйте его, как должен выглядеть сотрудник данной

Задание к дифференцированному зачету № 20

Вы администратор службы приема и размещения. С какими службами гостиницы Вы сотрудничаете дополнительно? Приведите примеры.

Задание к дифференцированному зачету № 21

Как происходит стандартная процедура заселения гостя (гражданина РФ)? Алгоритм заселения.

Задание к дифференцированному зачету № 22

Вы - администратор службы приема и размещения. Какими нормативно - правовыми документами Вы можете руководствоваться в процессе своей работы.

Задание к дифференцированному зачету № 23

В процессе выселения гость забыл забронировать номер к своему следующему приезду. Через пару недель он приехал, но свободных номеров не оказалось. Гость обвиняет во всем сотрудника, который не предложил забронировать ему номер при выезде. Прокомментируйте ситуацию, Ваши действия.

Задание к дифференцированному зачету № 24

Вы - администратор службы приема и размещения. Перечислите основные виды официальных документов, с которыми Вам приходится сталкиваться в процессе своей работы.

Задание к дифференцированному зачету № 25

Вы заселяете гостя, который по религиозным соображениям хотел бы проживать в номере с окнами, выходящим на восток. Для него это принципиально важный момент. При бронировании, сотрудник не предпринял никаких мер для выявления особых пожеланий. Гость возмущен и во всем винит сотрудника отдела бронирования. Прокомментируйте ситуацию, Ваши действия.

Задание к дифференцированному зачету № 26

Каким образом сотрудники могут помогать руководству в сборе информации о качестве обслуживания в гостинице для учета мнения гостей? Приведите примеры в процессе заселения/выселения.

Задание к дифференцированному зачету № 27

Составьте должностную инструкцию администратора гостиницы, соблюдая требования делопроизводства.

Задание к дифференцированному зачету № 28

Вы - администратор. К Вам по предварительной брони заселяется гость из Республики Беларусь. Проведите грамотно процедуру заселения, соблюдая все стандарты обслуживания, а также учитывая все миграционные формальности. Ваши действия после заселения гостя по оформлению иностранного гражданина.

Задание к дифференцированному зачету № 29

Вы - администратор. К Вам по предварительной брони заселяется гость из России. Он впервые слышит о таком понятии, как плата за услуги бронирования, которая в Вашей гостинице составляет - 15 %. Гость возмущен. Урегулируйте конфликт, не «потеряв» гостя, который впервые в Вашем отеле, придерживаясь стандартов обслуживания и заселения.

Задание к дифференцированному зачету № 30

Гостиница предложила к продаже 2500 номеров. На 01.09.20 г. было заселено 1800 номеров. Рассчитайте загрузку номерного фонда гостиницы на 01.09.20 г.

Условия выполнения задания:

3. Место выполнения задания – кабинет № 16 Турагентской и Туроператорской деятельности

4. Максимальное время выполнения задания: 6 часов.

Критерии оценки результата:

Оценка «5» (отлично). Выполнение работ в соответствии с заданием практики без ошибок. Уверенное применение полученных теоретических знаний для выполнения практических заданий. Точное соблюдение всех требований руководителя практики.

О**ценка «4» (хорошо).** Выполнение работ в соответствии с заданием практики с несущественными ошибками, исправленными самостоятельно. Уверенное применение полученных теоретических знаний для выполнения заданий. Требуется незначительная помощь преподавателя для их выполнения и оформления. Достаточное соблюдение требований руководителя практики.

О**ценка «3» (удовлетворительно).** Выполнение работ в основном в соответствии с заданием практики с некоторыми неточностями, исправляемыми с помощью преподавателя. Недостаточно уверенное владение теоретическими знаниями для применения их с целью выполнения заданий. Требуется помощь руководителя практики. Удовлетворительное соблюдение требований руководителя практики.

О**ценка «2» (неудовлетворительно)** обучающийся не имеет необходимых теоретически знаний и не может самостоятельно работать. Допускает грубые ошибки в работе. Не соблюдает требований руководителя практики.

ЗАДАНИЕ 8

8. Экзаменационные билеты для оценки освоения профессионального модуля ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг (по выбору).

8.1. Задания для промежуточного контроля по экзамену: ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг (по выбору) для 3 курса

Вопросы для проведения экзамена по модулю (3 курс, 6 семестр):

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №1

Текст задания (теоретическое):

1. Основные функции и состав службы приема и размещения.

2. Каким образом сотрудники могут помогать руководству в сборе информации о качестве обслуживания в гостинице для учета мнения гостей? Приведите примеры в процессе заселения/выселения.

Текст задания (практическое):

Приехавший к вам в гостиницу гость предоставляет для заселения водительское удостоверение. Ваши действия при оформлении гостя.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №2

Текст задания:

1. Нормативно – правовая база гостиничной индустрии. Характеристика системы классификации гостиниц и иных средств размещения. Приказ Министерства культуры РФ №1215 от 11.07.2014.

2. 30 Вы - администратор службы приема и размещения. Какими нормативно – правовыми документами Вы можете руководствоваться в процессе своей работы.

Текст задания (практическое):

В чем особенности регистрации VIP - гостей. Основные стандарты обслуживания данной группы гостей.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №3

Текст задания:

1. Нормативно – правовая база гостиничной индустрии. Общая характеристика «Правил предоставления гостиничных услуг». Основные положения.

2. Основные правила регистрации «визовых» иностранных гостей.

Текст задания (практическое):

Вы - администратор. Не по своей вине вы заселили гостя в еще неубранный

номер. Горничная предлагает гостю ждать около 40 минут пока номер будет готов к заселению. Алгоритм ваших действий.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №4

Текст задания:

1. Виды расчетов за проживание встречаются в гостиничной индустрии

2. Перечислите возможные услуги гостиницы (основные и дополнительные). Стандарт для персонала, по оказанию какой либо доп. услуги (на выбор студента).

Текст задания (практическое):

Гость выезжает раньше времени на сутки. Ему хотелось бы возвратить часть денежных средств. Ваши действия, правила оформления возврата денежных средств.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №5

Текст задания:

1. Организация рабочего места службы приема и размещения.

2. Перечислите основные программы работы с клиентами гостиниц, их суть, особенности.

Текст задания (практическое):

Вы - администратор. Проживающие гости вашего отеля жалуются на шум после 23 на этаже, где проживают VIP- гости. Ваши действия.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №6

Текст задания:

1. Требования, предъявляемые к сотрудникам СПиР.

2. Понятие бронирования согласно требованиям законодательства. Гарантированное и негарантированное бронирование.

Текст задания (практическое):

Вы - сотрудник службы приема и размещения. В чем заключаются основные функции вашего подразделения и Ваши функции как отдельно взятого работника.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №7

Текст задания:

1. Деловой этикет и культура поведения сотрудника СПиР.

2. Место службы бронирования в структуре гостиничного предприятия.

Текст задания (практическое):

Вы - менеджер. При приеме номера перед выездом, горничная обнаруживает вскрытые бутылочки с напитками из мини - бара, заполненные водой из под крана. Гости отрицают употребление напитков. Ваши действия.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №8

Текст задания:

1. Порядок регистрации и учета граждан РФ, туристских групп. Анкета гостя, карта гостя. Выявление предпочтений гостя.

2. Основные функциональные обязанности сотрудника службы бронирования.

Текст задания (практическое):

Опишите стандартную ситуацию заселения гостя в отель. Действия сотрудника в процессе размещения, стандарты.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №9

Текст задания:

1. Стандарты обслуживания для сотрудников при заселении.
2. Виды и способы бронирования.

Текст задания (практическое):

Вы - сотрудник приема и размещения. К Вам по предварительному бронированию заехал гость, но, как оказалось, Ваш коллега при бронировании не внес данные в систему резервирования. Одноместный стандартный номер гостя предварительно оплачен компанией по безналичному расчету. Ваши действия, учитывая, что из свободных номеров остались двухместные, трехместные стандарты и апартаменты.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №10

Текст задания:

1. Особенности регистрации иностранных граждан. Алгоритм приема данной категории гостей.
2. Порядок приема заявок на бронирование и их аннуляции.

Текст задания (практическое):

Опишите стандартную ситуацию выселения гостя из отеля. Действия сотрудника в процессе выписки гостя, стандарты.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №11

Текст задания:

1. Характеристика документов, используемых в службе приема и размещения.
2. Двойное бронирование (овербукинг): плюсы и минусы.

Текст задания (практическое):

Гость заселяется по предварительному бронированию. При заселении сразу же просит организовать культурный досуг. Забронируйте билет в театр в соответствии со стандартами обслуживания.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №12

Текст задания:

1. Особенности предоставления основных и дополнительных услуг в гостинице.
2. Глобальные системы бронирования.

Текст задания (практическое):

Чем отличается регистрация иностранного гостя от гостя, проживающего в РФ? Приведите пример.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №13

Текст задания:

1. Программы обслуживания постоянных гостей.
2. Автоматизированные системы управления отелем: примеры и характеристика, плюсы использования.

Текст задания (практическое):

По предварительной брони заехал гражданин Казахстана, который пересек границу РФ 09.01.2025 г. Ваши действия в процессе регистрации гостя.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №14

Текст задания:

1. Понятие и сущность конфликтов.

2. Проведение инвентаризации сохранности оборудования гостиницы.

Текст задания (практическое):

Приведите пример конкретной конфликтной ситуации в гостиничной индустрии в процессе размещения или выписки гостя. Ваши правила поведения, как сотрудника в данной ситуации.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №15

Текст задания:

1. Типы конфликтов, их причины. Типы конфликтных клиентов.

2. Правила обращения с магнитными ключами.

Текст задания (практическое):

Гость заселяется по предварительному бронированию. При оплате кредитной картой по терминалу возникают проблемы со связью. Оплату произвести невозможно.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №16

Текст задания:

1. Должностные обязанности и квалификационные требования к должности руководителя службы приёма и размещения, старшего администратора и старшего смены.

2. Порядок регистрации документов и учёт граждан РФ.

Текст задания (практическое):

Гость возмущен тем, что его счет на оплату сформирован неправильно. По вине

сотрудника, в счет включены расходы за порчу имущества. Урегулируйте конфликт так, чтобы гость выехал без претензий.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №17

Текст задания:

1. Стили поведения при конфликте. Схемы развития конфликта.

2. Службы гостиничного сервиса: служба питания, коммерческая служба, служба управления номерным фондом, инженерно-техническая служба, вспомогательная служба.

Текст задания (практическое):

Гость заселяется по предварительному бронированию (1-стный стандарт). При заселении обнаруживается, что бронь отсутствует. Свободных стандартных номеров нет.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №18

Текст задания:

1. Работа с жалобами. Виды критики. Приемы психологической защиты.

2. Информирование потребителей о видах услуг во время проживания в гостинице.

Текст задания (практическое):

Гость обратился к Вам с претензией во время выселения (жалоба на некачественное обслуживание). Оформите правильно претензию. Какие правила психологической защиты Вы могли бы использовать?

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №19

Текст задания:

1. Сервис в гостинице. Побудка по просьбе гостя. Забытые вещи в гостинице.

2. Сущность свидетельства о регистрации по месту пребывания.

Текст задания (практическое):

Гость заселяется по брони. При бронировании ему не было сказано, что в ресторане при гостинице отсутствует система выбора блюд. Он вегетарианец. Удовлетворите жалобу клиента.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №20

Текст задания:

1. Сервис в гостинице. Сейф в номере. Правила пользования.
2. Порядок регистрации иностранных граждан и лиц без гражданства.

Текст задания (практическое):

Вы оформляете счет за проживание гостю в процессе выписки. Какие расходы обычно включаются в счет?

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №21

Текст задания:

1. Обслуживание отдельных категорий граждан в гостинице. Дети в гостинице.
2. Сущность регистрационного бланка.

Текст задания (практическое):

Гость заселяется по брони. При телефонном бронировании гостя не проинформировали о доп. сборах за бронирование (25%). Гость возмущен и отказывается оплачивать плату за бронь.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №22

Текст задания:

1. Обслуживание отдельных категорий граждан в гостинице. VIP гости.
2. Методы расчёта с проживающими клиентами.

Текст задания (практическое):

Вы оформляете счет за проживание гостю. Рассчитайте правильно, в соответствии с нормативным документом РФ. Стоимость номера - 2200 руб. Дата заезда - 26.03.14 в 15.00, дата выезда - 28.03.14 в 17.00.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №23

Текст задания:

1. Обслуживание отдельных категорий граждан в гостинице. Гости с ограниченными возможностями.
2. Базовые комплекты автоматизации гостиничного хозяйства.

Текст задания (практическое):

Вы встретили гостя по брони. Он прибыл ранее назначенного времени (на 5 часов) и хочет заселиться. Был забронирован номер стоимостью 2500, но на момент заселения имеются лишь номера за 5000 руб. Его номер освободится только через несколько часов. Гость утверждает, что предупреждал сотрудника, что приедет раньше, но видимо информация не была зафиксирована. Ваши действия.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №24

Текст задания:

1. Качество обслуживания во время проживания. Способы повышения качества гостиничных услуг в процессе проживания гостей.
2. Организация хранения личных вещей проживающих.

Текст задания (практическое):

Приведите примеры особых категорий граждан, групп гостей в отеле? Каковы основные правила их размещения, обслуживания в процессе проживания?

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №25

Текст задания:

1. PMS – системы. Перечень основных автоматизированных систем управления отелем СПиР.

2. Состав дневной и вечерней смены.

Текст задания (практическое):

Гость по брони заезжает в назначенное время, но его номер не готов, в связи с тем, что горничная не успела убрать его. Гость должен быть заселен. Варианты действий.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №26

Текст задания:

1. Процедура выписки гостя. Контроль и выписка индивидуальных гостей, тур. групп.

2. Штат и структура службы приёма и размещения.

Текст задания (практическое):

По предварительной брони заехал гражданин Германии. Оформите гостя в соответствии с законодательными требованиями. Алгоритм Ваших действий при заселении.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №27

Текст задания:

1. Основные положения для работников СПиР. Внешний вид, организация рабочего времени.

2. Корпоративная цена.

Текст задания (практическое):

Выявите основные стандарты обслуживания для сотрудников гостиницы в процессе регистрации гостя.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №28

Текст задания:

1. Трудовые нормы СПиР. Отпуск, назначение на должность, взыскания, поощрения и т.д.

2. Организация работы RECEPTION.

Текст задания (практическое):

По предварительной брони заехал гражданин Республики Беларусь. Оформите гостя в соответствии с законодательными требованиями. Алгоритм Ваших действий при заселении.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №29

Текст задания:

1. Вы - администратор службы приема и размещения. Перечислите основные виды официальных документов, с которыми Вам приходится сталкиваться в процессе своей работы.

2. Резервация номера.

Текст задания (практическое):

Выявите основные стандарты обслуживания для сотрудников гостиницы в процессе выписки гостя.

ЭКЗАМЕНАЦИОННЫЙ БИЛЕТ №30

Текст задания:

1. Перечислите основные программы работы с клиентами гостиниц, их суть, особенности

2. Принципы взаимодействия СПР с другими отделениями гостиницы.

Текст задания (практическое):

Приведите примеры доп. услуг гостиницы, оказываемых без доп. платы. Организуйте утреннюю побудку для гостя по стандарту обслуживания.

Критерии оценивания экзамена: ПМ.02 Предоставление гостиничных услуг (по выбору) для 3 курса.

Отметка «**ОТЛИЧНО**» ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает систематическое и глубокое знание программного материала по дисциплине, умеет свободно ориентироваться в вопросе. Ответ полный и правильный на основании изученного материала. Выдвинутые положения аргументированы и иллюстрированы примерами. Материал изложен в определенной логической последовательности, осознанно, литературным языком, с использованием терминологии; ответ самостоятельный. Обучающийся уверенно отвечает на дополнительные вопросы.

Отметка «**ХОРОШО**» ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает полное знание учебного материала, демонстрирует систематический характер знаний по дисциплине. Ответ полный и правильный, подтвержден примерами; но их обоснование не аргументировано, отсутствует собственная точка зрения. Материал изложен в определенной логической последовательности, при этом допущены 2-3 несущественные погрешности, исправленные по требованию экзаменатора. Обучающийся испытывает незначительные трудности в ответах на дополнительные вопросы. Материал изложен осознанно, самостоятельно, с использованием современных научных терминов, литературным языком.

Отметка «**УДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО**» ставится в том случае, когда обучающийся обнаруживает знание основного программного материала по дисциплине, но допускает погрешности в ответе. Ответ недостаточно логически выстроен, самостоятелен. Основные понятия употреблены правильно, но обнаруживается недостаточное раскрытие теоретического материала. Выдвигаемые положения недостаточно аргументированы и не подтверждены примерами; ответ носит преимущественно описательный характер. Студент испытывает достаточные трудности в ответах на вопросы. Научная терминология используется недостаточно.

Отметка «**НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЬНО**» выставляется обучающемуся, обнаружившему пробелы в знаниях основного учебного материала по дисциплине. При ответе обнаружено непонимание обучающегося основного содержания теоретического материала или допущен ряд существенных ошибок, которые студент не может исправить при наводящих вопросах экзаменатора, затрудняется в ответах на вопросы. Обучающийся подменил научное обоснование проблем рассуждением бытового плана. Ответ носит поверхностный характер; наблюдаются неточности в использовании научной терминологии.

8.2. Пакет экзаменатора

Условия выполнения задания:

1. Место выполнения задания: кабинет 16 Турагентской и Туроператорской деятельности
2. Максимальное время выполнения задания: 90 мин.

ПАКЕТ ЭКЗАМЕНАТОРА		
Текст задания (теоретическое): 1. Основные функции и состав службы приема и размещения. 2. Каким образом сотрудники могут помогать руководству в сборе информации о качестве обслуживания в гостинице для учета мнения гостей? Приведите примеры в процессе заселения/выселения. **Текст задания (практическое):** Приехавший к вам в гостиницу гость предоставляет для заселения водительское удостоверение. Ваши действия при оформлении гостя.		
Результаты освоения (объекты оценки)	**Критерии оценки результата** (в соответствии с разделом 1 «Паспорт комплекта контрольно-оценочных средств)	**Отметка о выполнении**
ПК 2.1 Знать правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения Выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения	- планировать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства;	балльная оценка
ПК 2.2 Осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса Знать правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения	- организовывать текущую деятельность сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства;	балльная оценка
ПК 2.3 Знать правила бронирования номеров в	- координировать и контролировать деятельность	балльная оценка

гостиницах и иных средствах размещения Информирование гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения	сотрудников служб предприятий туризма и гостеприимства;	
ПК 2.4 Выполнение санитарно-эпидемиологических требований к предоставлению гостиничных услуг	- осуществлять расчеты с потребителями за предоставленные услуги;	балльная оценка
ОК 1. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам	- выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам;	балльная оценка
ОК 2. Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности	- использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности;	балльная оценка
ОК 4. Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде	- эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде;	балльная оценка
ОК 5. Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	- осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста;	балльная оценка
ОК 9. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.	- пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках	балльная оценка