

**Министерство образования Московской области
Государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Московской области
«Волоколамский аграрный техникум «Холмогорка»
(ГБПОУ МО «ВАТ «Холмогорка»)**



РАБОЧАЯ ТЕТРАДЬ

ПМ.01 ОРГАНИЗАЦИЯ И КОНТРОЛЬ ТЕКУЩЕЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОТРУДНИКОВ СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ

составитель: Соколова А.В.

Студента (ки) _____

Группы _____

2023 г.

Тема 1.1 Организация и технология работы службы приема и размещения с гостями

1. Ответьте на поставленные вопросы:

1. Охарактеризуйте службу приема и размещения, ее основные функции, графики работы персонала

2. Какие правила гостеприимства необходимо знать сотрудникам службы приема и размещения?

3. Какие функции выполняет портье-кассир службы приема и размещения?

4. Охарактеризуйте функциональные обязанности консьержей

5. Охарактеризуйте функциональные обязанности швейцара и подносчика багажа

6. Охарактеризуйте функциональные обязанности дворцового

7. Как необходимо организовать рабочее место службы приема и размещения?

8. Что позволяет службе приема и размещения компьютеризация?

9. Какое оборудование должно быть в службе приема и размещения на рабочем месте порттье?

10. Как называется данный вид оборудования и для чего он используется?



11. Какие требования предъявляются к обслуживающему персоналу гостиницы?

12. Какие требования предъявляются к внешнему виду обслуживающего персонала?

13. Охарактеризуйте основные нормативные документы, регулирующие деятельность гостиниц

14. Как называется данный вид оборудования и для чего он используется:



Тема 1.2 Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями

1. Ответьте на поставленные вопросы:

2. Опишите порядок регистрации в отеле гражданина Российской Федерации

3. Охарактеризуйте процесс поселения гостя в гостиницу

3. Что входит в стандарт процедуры поселения в гостиницу?

4. Охарактеризуйте работу службы приема и размещения с категориями гостей: повторные гости, бизнесмены, VIP-гости, командированные

5. Охарактеризуйте работу службы приема и размещения с семьями, молодоженами, студентами, спортсменами

6. Охарактеризуйте работу с гостями имеющие физические или умственные ограничения

7. Перечислите критерии организации любой дополнительной услуги в отеле

8. Охарактеризуйте категории дополнительных услуг

9. Какие услуги включены в стоимость номера?

10. Какие бесплатные услуги могут предоставляться дополнительно?

11. Какие обязательные услуги предоставляются за отдельную плату?

12. Охарактеризуйте свадебный пакет. Приведите примеры данного пакета.

13. Какие способы предоставления услуги питания возможны в отелях?

14. Как вы считаете, как называется вид ресторанного обслуживания, представленный на рисунке:



15. Какие виды меню могут быть представлены в ресторане?

16. Охарактеризуйте подразделение, которое обеспечивает обслуживания в номерах едой и напитками.

17. Охарактеризуйте поощрительные программы и программы лояльности в отеле

18. Какие рекомендации необходимо учитывать при создании программ повышения лояльности гостей?

19. Назовите зарубежные и отечественные автоматизированные системы управления

20. Переведите на русский язык названия основных модулей АСУ OPERA:

The screenshot displays the OPERA PMS [Version 5.5.0.22] interface for 'GERO - Gero's Validation Hotel' on 26.08.16. The main window is titled 'GERO - Individual Profile' and shows the 'Individual' tab. The 'Address Information' section includes fields for Last Name (muster), First/Middle, Language/Title, Address, Home Address, City, Postal Cd./Ext., Country/State (DE), and Language. The 'Internal Information' section includes Salutation, Date of Birth, VIP, Nationality, Ref. Curr. (EUR), Bus. Seg., Mail Action, Mailing List, and Notes. The 'Communications' section includes Active, Contact, History, and Birth Place. The 'Attributes' section includes Rate Code, Member No., Member Level, A/R No., Last Room, Last Rate, and Last Visit. The 'History Information' section includes a search bar and buttons for Scan, Options, OK, Save, New, and Close. The 'Created By' and 'Updated By' fields are also visible.

21. Какие задачи позволяет решить модуль автоматизации службы портье?

Практическая работа
Выполните задания

1. Решите ситуационные задачи по продаже гостям незабронированных мест в отеле.

Ситуация 1. В отель прибыл гость, на которого не было сделано предварительного бронирования. Да и в ваш отель он зашел случайно, поинтересоваться — нельзя ли поселиться на две ночи? Ваши действия.

Ситуация 2. Прибывшие в отель гости заселились в забронированные для них номера, но войдя в номер, поняли, что категория номеров их не удовлетворяет и они хотели бы номера сменить. Ваши действия.

Ситуация 3. В вашем отеле есть свободные номера, но к стойке подходит гость, который для вашего отеля явно нежелателен. Ваши действия.

Ситуация 4. Прибывшие в отель в свадебное путешествие супружеская пара заранее забронировала обычный двухместный номер. Но в отеле есть двухместный номер более высокой категории, который простаивает. Ваши действия.

2. Решите ситуационные задачи по регистрации гостей в отеле.

Ситуация 1. Прибывший гость не говорит по-русски и очень плохо говорит по-английски. Вам необходимо его зарегистрировать в отеле. Ваши действия.

Ситуация 2. Лицо на фотографии в документе, который дает вам гость для регистрации, совсем не похоже на лицо прибывшего гостя, и документ явно просрочен. Ваши действия.

Ситуация 3. Для выполнения всех регистрационных формальностей и регистрации гостя уполномоченными органами ему необходимо оставить паспорт на стойке на 1 ч. Однако гость оставлять паспорт не хочет. Ваши действия.

Тема 2.1 Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей

1. Ответьте на поставленные вопросы:

1. Какими особенностями существуют при регистрации группы? Каков порядок приема, регистрации и размещения туристических групп?

2. Каков порядок приема, регистрации и размещения корпоративных групп?

3. Какие проблемные ситуации могут возникнуть во время заезда группы?

4. Какие ошибки могут возникнуть в период проживания группы? Что означает демонстрация номера?

5. Как происходит назначение номера, вселение гостя в номер? Охарактеризуйте операционный стандарт стойки портье и регистрации гостей.

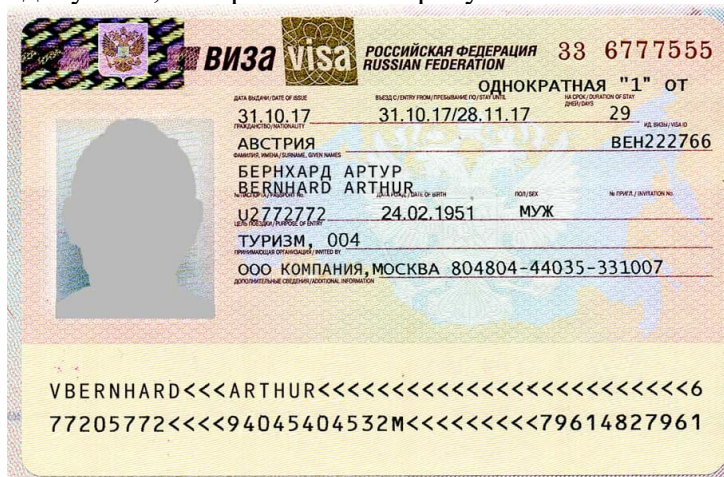
6. В чем заключается особенность обслуживания VIP-гостей? Охарактеризуйте VIP-гостей, имеющие статус: «инкогнито», «VIP из VIP», «секретные гости».

7. Какие особенности можно выделить при работе с VIP-гостями?

8. Охарактеризуйте службу дворецких. Приведите примеры подарков для VIP-гостей.

9. Каков порядок регистрации иностранных граждан? Дайте определение миграционного учета, миграционной карты, визы.


10. Как называется документ, изображенный на рисунке:



Какую информацию необходимо проверять на данном документе при поселении гостя?

[illegible]

11. Как называется документ, изображенный на рисунке:

B (Выезд/Departure)		Республика Беларусь/ Republic of Belarus	
Российская Федерация/ Russian Federation		Республика Беларусь/ Republic of Belarus	
Миграционная карта Migration Card		Серия/ Serial	
		№	
Фамилия/Surname (Family name)			
Имя/Given name(s)			
Отчество/Patronymic			
Дата рождения/Date of birth		Пол/Sex	
День/ Day	Месяц/ Month	Год/ Year	Муж./Male <input type="checkbox"/> Жен./Female <input type="checkbox"/>
			Гражданство/Nationality
Документ, удостоверяющий личность/ Passport or other ID		Номер визы/Visa number:	
Цель визита (нужное подчеркнуть): Purpose of travel (to be underlined): Служебный/Official, Туризм/Tourism, Коммерческий/Business, Учеба/Education, Работа/Employment, Частный/Private, Транзит/Transit		Сведения о приглашающей стороне (наименование юридического лица/фамилия, ИМЯ (отчество) физического лица), населенный пункт/Name of host person or company, locality:	
		РФ	
Срок пребывания/Duration of stay:		Подпись/Signature:	
C/From: 01.01.2014 До/To: 03.2014			
651  Служебное отчество/for official use only		Выезд из Российской Федерации/ Республики Беларусь/ Date of departure from the Russian Federation/Republic of Belarus	

Какую информацию необходимо проверять при поселении на данном документе?

12. Охарактеризуйте системы контроля доступа в помещения отеля

13. Из каких частей состоит система электронных замков? Охарактеризуйте системы управления замками.

Практическая работа

Выполните задания

1. Примите решения по следующим ситуационным задачам по размещению гостей в отеле.

Ситуация 1. Прибывший гость отказывается от забронированного ранее номера ввиду отсутствия достаточных денежных средств и просит поселить его вместе с ранее прибывшим коллегой, который проживает в двухместном номере. Коллега не возражает. Ваши действия.

Ситуация 2. Прибыла туристическая группа в составе 15 человек. Некоторые из прибывших туристов просят поселить их вместе, в двухместные номера, в то время согласно ранее предварительной заявке от турфирмы они должны проживать в одноместных номерах. И те и другие номера есть в наличии. Ваши действия.

Ситуация 3. Только что прибывшие гости отказываются от предоставленного им номера, поскольку им не нравится вид из окна, и просят переселить их в другой номер. Ваши действия.

Ситуация 4. Прибыл VIP-гость, постоянный клиент вашего отеля. Вы ищете в системе забронированный для него номер и не обнаруживаете его. Очевидно, что произошла какая-то ошибка. Но гость стоит у стойки в полной уверенности, что его сейчас проводят в забронированный для него номер. При этом свободного номера той категории, которой обычно для него бронируют, нет. Ваши действия.

2. Примите решение по следующим ситуационным задачам по обслуживанию гостей во время их проживания.

1) Заказ и доставка авиа-железнодорожных и прочих билетов по просьбе гостей

Ситуация 1. К вам обращается иностранный гость отеля с просьбой помочь ему поменять дату вылета. На руках у гостя — электронный билет зарубежной авиакомпании. Ваши действия.

Ситуация 2. Туристическая группа, проживающая в вашем отеле, решила сверх программы посетить музей, который находится в 50 км от города, и обращается к вам с просьбой помочь. Ваши действия.

Ситуация 3. VIP-гость, который должен был сегодня вечером уехать на поезде и имеет на руках железнодорожный билет, решил лететь самолетом утром следующего дня, но у него нет времени заниматься билетами. Ваши действия.

Ситуация 4. Гости отеля — семья с двумя детьми (3 года и 10 лет) неожиданно получили приглашение от родственников, которые живут в 150 км от города, где находится ваш отель. Гости в вашем городе первый раз и обращаются к вам за советом, как лучше добраться. Ваши действия.

2. *Предоставление транспортных услуг гостям*

Ситуация 1. К вам обращается компания, которая забронировала места в вашем отеле для 10 участников международной конференции с просьбой организовать встречу-проводы. Все участники прибывают в один день, но в разное время. Никто из участников не владеет русским языком. Ваши действия.

Ситуация 2. Ваш отель предоставляет транспорт для встречи гостей из 15 человек в аэропорту. За несколько часов до предполагаемого прилета выясняется, что указанным рейсом прилетают 10 человек. Трое прилетают на час позже основной группы, другим рейсом. А еще двое — придут поездом. Ваши действия.

Ситуация 3. VIP-гостю, который проживает в вашем отеле с супругой, требуется автотранспорт на целый день. Кроме того, он просит предоставить автотранспорт своей супруге для поездок по магазинам и осмотра достопримечательностей. Ваши действия.

Ситуация 4. Гость вашего отеля заранее закал автотранспорт для встречи в аэропорту на определенное время. Однако из-за аварии на дороге и возникших серьезных пробок заказанный им автомобиль сможет прибыть в аэропорт на 2 или 3 ч позже. Ваши действия.

Тема 2.3 Документация службы приема и размещения. Технология взаимодействия с гостями

1. Ответьте на поставленные вопросы:

1. Какие речевые стандарты вы будете избегать при общении с гостями?

2. Приведите примеры ситуаций, когда гость недоволен. Какие действия вы предпримете для устранения этих ситуаций?

3. Какую информацию заносят в журнал регистрации жалоб и претензий?

4. Что может стать причиной жалоб в отеле?

5. Охарактеризуйте правила поведения сотрудника при поступлении жалобы.

6. Какие виды конфликтов могут возникать в отеле? Между кем могут возникать эти конфликты?

7. Перечислите основные преимущества при компьютеризированной работе с жалобами.

8. Какие рекомендации должны знать сотрудники, чтобы вести себя правильно, если гость подает жалобу?

9. Составьте краткий алгоритм по работе с жалобами для сотрудников СПИР?

10. Что необходимо отразить в письме при составлении ответа на претензию гостя к отелю?

11. Охарактеризуйте сейфы в гостиничных номерах.

12. Для каких целей гости используют депозитные ячейки? Приведите примеры.

13. Охарактеризуйте возможность хранения багажа в отеле.

14. Какие формальности нужно выполнять сотруднику, если гость потерял багажный жетон?

15. Охарактеризуйте правила хранения и выдачи найденных вещей.

16. Охарактеризуйте представленный на рисунке документ и правила его использования:

АКТ на возврат забытой вещи	
Returning of the lost-and-found item	
Мы (должность, ФИО)	_____
We (position and names)	_____
Выдали господину	_____
(Have given to Mr.)	фамилия гостя (guest name)
Проживавшему в №	с _____ до _____ 20__ г.
(Who lived in room №)	from to
Забытые им в отеле вещи	_____
(The items He'd left in Hotel)	наименование вещей (nature of the object)

№ Регистрации	_____
(They were register by №)	
Вещи получил, претензий не имею.	
(Lost and found property is got)	
Подпись _____	
(Signature)	
« _____ » _____ 20__ г.	
Дата (Date)	

Паспорт гостя (Guest passport)	

Тема 3.1 Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы

1. Ответьте на поставленные вопросы:

2. Какой порядок расчета проживания в гостиницах в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации?

3. Расскажите о функциях кассира службы приема и размещения

4. Охарактеризуйте стандартное оборудование рабочего места кассира

5. Охарактеризуйте документ, представленный на рисунке и его назначение:

ООО «ГОСТИНИЦА «СПУТНИК»
ИНН 7802172663
194021, г. Санкт-Петербург, пр-т Тореца, д. 36
Тел. (800) 77-55-457



СЧЕТ №06959 от 24.10.12

Услуга	Цена руб.	Кол-во		Сумма руб.
		Мест	Суток	
Ф.И.О. ИВАНОВ ИВАН ИВАНОВИЧ				
Проживание	4800	1	3	14400

Проживание с	24 Октября 2012
Время заезда	14:17
Проживание по	27 Октября 2012
Время выезда	12:00
№ комнаты	214 (SGL) студия

Всего: 14400.00 руб.

В том числе НДС: 2196.61 руб.

Сумма по счету: 14400.00 руб.
Получено: 14400.00 руб. Наличными.

Сумма по счету прописью:

Четырнадцать тысяч четыреста рублей 00 копеек.

Кассир: Гордеев И.А. _____

Благодарим Вас за визит и будем рады видеть еще раз!

6. Как происходит оплата за проживание, дополнительные платные услуги?

7. Охарактеризуйте представленные на рисунке документы и обозначьте разницу между ними:

000 "Группа-Торро"
Добро пожаловать
125047, г. Москва, ул. Садовая Б., д. 14, к. 10

РН ККТ: 0000551496041748 25.08.17 21:28
ЗН ККТ: 0443910013000266 СМЕНА: 60 ЧЕК: 92
КАССОВЫЙ ЧЕК/ПРИХОД
ИНН: 7728554303 ФН: 8710000100778435
Натенадзе Зураб #7038
Сайт ФНС: www.nalog.ru
снизтоп таб жев. 350мг п30

1
Всего
ИТОГ
НАЛИЧНЫМИ
ПОЛУЧЕНО:
НАЛИЧНЫМИ
СДАЧА
А: СУММА НАС 18%
СНО: ОСН

1.000 X 1850.00
= 1850.00
= 1850.00
≡ 1850.00
= 1850.00
= 2050.00
= 200.00
= 282.20
ФД: 6227 ФП: 3091895121



справочной лекарств: (495) 369-33-00
сайт: www.Planetazdorovo.ru

ele6839

Товарный чек
Обособленное подразделение 000 "Сириус" 633209,
Новосибирская обл., Искитим г., Пушкина ул., 64
Документ А-01997998

1201027 Метеостанция Виго H106AB серебристый
(Гарантия - 12 мес)
1 x 250,00..... 250,00
НАС 18% 38,14

Адрес сервисного центра:
Гарантия по месту приобретения: 630088,
Новосибирская область, Искитим, Пушкина, д. 64,

ИТОГ К ОПЛАТЕ..... 250,00

ИТОГ
ЭЛЕКТРОННЫМИ
ПОЛУЧЕНО:
ПЛАТ. КАРТОЙ
А: СУММА НАС 18%
РН ККТ: 0001410012053553 18.02.18 17:09
ЗН ККТ: 0009480001027430 СМЕНА: 96 ЧЕК: 121
КАССОВЫЙ ЧЕК/ПРИХОД
ИНН: 5404461084 ФН: 8710000100783986
КАССИР Малютин И.А. #9055
Сайт ФНС: www.nalog.ru
ОФД: 000 «Звотоп ОФД»
Сайт ОФД: ofdp.Platformaofd.ru
СНО: ОСН ФД: 13133 ФП: 3647401655

250.00
= 250.00
= 250.00
= 38.14
= 250.00



RECOMMEND.RU

7. Какие особенности существуют при оплате гостиничных услуг с помощью ваучера?

8. Опишите представленные на рисунке платежные карты. Назовите тип платежной системы; название банка, выпустившего карту; степени защиты, которые характерны для данного типа карт.



9. Что означает услуга экспресс-выписки?

10. Какие действия вы предпримете, если клиент отказывается оплатить услугу?

11. Расскажите о производимых возвратах кассиром денежных сумм клиенту.

12. Что должно быть указано в ваучере?

13. Охарактеризуйте стандарты качества обслуживания при выписке гостя.

14. Какие цели преследует автоматизация служб отеля?

15. Из каких основных модулей состоит автоматизированные системы управления отелем?

Практическая работа
Выполните задания

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

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

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

Ситуация 3. По информации, поступившей от персонала, обслуживающего в номерах, гостем был заказан обед в номер на сумму 4 500 руб. Гость с этим не согласен и утверждает, что эта сумма сильно завышена. Ваши действия.

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

Ситуация 1. При заселении гостем был произведен авансовый платеж. По информации, имеющейся у вас на момент выписки, сумма авансового платежа равна сумме, которую гость должен отелю за проживание и дополнительные услуги. При выписке вы закрыли балансовый счет и

оформили счет для гостя. Однако при проверке представленного ему счета гость с рядом позиций не согласился и настаивает на возврате денежных средств. Ваши действия.

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

Ситуация 3. В заявке на бронирование, поступившей от туристической фирмы, было указано, что оплата проживания будет произведена им самостоятельно. Гость, прожив в отеле сутки, просит выписать его, но оплачивать проживание категорически отказывается, настаивая на том, что это должна сделать туристическая фирма. Ваши действия.

Тема 3.2 Организация ночного аудита

1. Ответьте на поставленные вопросы:

1. Что такое ночной аудит?

2. Какие функциональные обязанности у ночного аудитора?

3. Охарактеризуйте правила выполнения ночного аудита

4. Какие действия предпримет ночной аудитор, проверяя статусы гостевых номеров, неоконченных записей и отчетов о состоянии номерного фонда?

5. Какие действия предпримет ночной аудитор, проверяя правильность применения преysкурaнтoв на услуги и обоснованность применения скидок?

6. Какие действия выполняет автоматическая процедура ночного аудита?

7. Какие действия предпримет ночной аудитор, проверяя правильность начисления кредитных операций и кассовых отчетов всех подразделений гостиницы?

8. Как называются документы, представленные на рисунке и в каких случаях они используются?

"ИНКОТЕКС"
 Россия, 105484 Москва,
 ул. 16-Парковая, 26, т/ф (095)742-0119
 E-mail: market@incotex.ru
 ЧПМ 123456
 ИНН 656214545545
 НД 00039
 13/08/2009 16:23 НЧ 00008

Х-ОТЧЕТ N 2 ПО КАССИРАМ

ОТЧЕТ СНЯЛ КАССИР 01

Кассир Иванов И. И.

КАССИР 01

Кассир Иванов И. И.

ПРОДАЖИ

КОЛИЧЕСТВО	2
СУММА	54.00
КОЛ-ВО НАЛИЧНЫМИ	1
СУММА НАЛИЧНЫМИ	18.00
КОЛИЧЕСТВО КАРТОИ	1
СУММА КАРТОИ	36.00

СКИДКИ

КОЛИЧЕСТВО	1
СУММА	4.00

ВОЗВРАТЫ ПРОДАЖИ

КОЛ-ВО НАЛИЧНЫМИ	1
СУММА НАЛИЧНЫМИ	35.00
КОЛ-ВО БЕЗНАЛИЧНЫМИ	1
СУММА БЕЗНАЛИЧНЫМИ	35.00

ВНЕСЕНИЕ НАЛИЧНЫХ

КОЛИЧЕСТВО	1
СУММА	500.00

ВЫПЛАТА НАЛИЧНЫХ

КОЛИЧЕСТВО	1
СУММА	120.00

БЛАГОДАРИМ ЗА ПОКУПКУ!
 SPB-KASSA.RU
 ККМ WAB 08RK № 14000101

 СМЕННЫЙ Z- ОТЧЕТ

 01/11/14 21:10 ДОК#0005
 СМЕНА № 0004
 НАЧАЛО СМЕНЫ:
 01/11/14 21:05

 ВИДЫ ОПЛАТЫ :
 НАЛИЧНЫМИ *226.91
 ИТОГИ ОПЕРАЦИИ :
 ПРОДАЖИ *226.91
 ВСЕГО ДОКУМЕНТОВ #0005
 ЧЕКОВ ПРОДАЖ #0004
 НАЛИЧНОСТЬ В КАССЕ
 *226.91
 ИНКАССАЦИЯ ПРОВЕДЕНА !!!

 СМЕННЫЙ ИТОГ *226.91

 НЕОБНУЛЯЕМАЯ СУММА
 *2326.82
 СВОБОДНЫХ ПОЛЕИ ФП 2044
 ««««« фиск. режим »»»»»
 WAB 08RK
 ККМ 000014000101
 ИНН 007810069879
 ЭКЛЗ 7023001415
 ЗАКР.СМЕНЫ 0004
 01/11/14 21:10
 ОПЕРАТОР05
 ПРОДАЖА
 *226.91
 ПОКУПКА
 *0.00
 ВОЗВР. ПРОДАЖИ
 *0.00
 ВОЗВР. ПОКУПКИ
 *0.00
 00000027 #055233

9. Охарактеризуйте принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими службами.

10. Какие данные необходимо предоставить службе гостиничного хозяйства от службы приема и размещения?

11. На примере схемы при выезде гостя охарактеризуйте взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с другими службами.

12. Для каких целей проводят оперативные совещания в отеле?