

СОГЛАСОВАНО
ООО «Знать»


И. С. Яговкина
подпись фамилия, инициалы
« 19 » 03 20 20 г.



УТВЕРЖДАЮ
И.о. директора государственного
автономного профессионального
образовательного учреждения
Тюменской области «Тюменский
техникум индустрии
и сервиса»



О. С. Курносова
подпись
« 19 » 03 20 20 г.

**Программа профессионального обучения
профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям
служащих для школьников по профессии
25627 Портье 3 разряда,**

**наименование программы
«IT-технологии в гостиничном бизнесе»**

г. Тюмень, 2020 год

СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

1. Цели реализации программы
2. Требования к результатам обучения. Планируемые результаты обучения
 - 2.1. Характеристика нового вида профессиональной деятельности, трудовых функций и (или) уровней квалификации
 - 2.2. Требования к результатам освоения программы
3. Структура и содержание программы
 - 3.1. Учебный план
 - 3.2. Учебно-тематический план
 - 3.3. Тематический план и содержание практическое обучения
 - 3.4. Календарный учебный график (порядок освоения модулей, дисциплин)
4. Материально-технические условия реализации программы
5. Учебно-методическое обеспечение программы
 - 5.1. Законодательные и нормативные документы
 - 5.2. Основная литература
 - 5.3. Дополнительная литература
 - 5.4. Электронные ресурсы
6. Оценка качества освоения программы
 - 6.1. Промежуточная аттестация
 - 6.2. Итоговая аттестация
7. Приложение (технологические карты ЛПЗ/ПО)

**Программа профессионального обучения
профессиональной подготовки по профессиям рабочих,
должностям служащих для школьников
по профессии
25627 Портье 3 разряда,
наименование программы
«IT-технологии в гостиничном бизнесе»**

1. Цели реализации программы

Программа профессионального обучения профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям служащих направлена на обучение лиц, ранее не имевших профессии рабочего или должности служащего для освоения ими профессии 25627 Портье.

Программа реализуется в рамках деятельности Центра опережающей профессиональной подготовки (ЦОПП) и направлена на удовлетворение перспективных потребностей сферы труда, развитие имиджа региона как территории гостеприимства.

Опережающее обучение достигается включением в программу международных требований к профессии (25627 Портье), отраженных в стандарте компетенции 57 «Администрирование отеля» (техническое описание компетенции Ворлдскиллс «Администрирование отеля»), а также формированием первоначальных навыков для освоения компетенции Администрирование отеля, что способствует профессиональному уровню выполнения работ, компьютерные системы бронирования Galileo/Apollo (United Airlines, British Airlines), Sabre (American Airlines), Amadeus (Lufthansa, Air France), Worldspan (Delta Airlines, Northwest Airlines), программное обеспечение КСБ, Fidelio, 1С Отель.

2. Требования к результатам обучения. Планируемые результаты обучения

2.1. Характеристика нового вида профессиональной деятельности, трудовых функций и (или) уровней квалификации.

Программа предназначена для освоения профессии (25627 Портье), компетенция WS «Администрирование отеля» и разработана в соответствии с:

- Федеральным законом от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 03.08.2018) "Об образовании в Российской Федерации";

- приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 02.07.2013 № 513 «Об утверждении Перечня профессий рабочих, должностей служащих, по которым осуществляется профессиональное обучение»;

- приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 18 апреля 2013 г. N 292 "Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по основным программам профессионального обучения" (с изменениями и дополнениями) с изменениями и дополнениями от 21 августа 2013 г., 20 января, 26 мая, 27 октября 2015 г.

- профессиональным стандартом «Работник по приему и размещению гостей» (приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 № 659н).

- спецификацией стандарта компетенции спецификацией стандарта WSR E 57 компетенции «Администрирование отеля».

К освоению программы допускаются лица без предъявления требований к образованию. Медицинские ограничения регламентированы Перечнем медицинских противопоказаний Министерства здравоохранения и социального развития РФ.

Присваиваемый квалификационный разряд: 3

2.2. Требования к результатам освоения программы

В результате освоения программы слушатель должен:

2.2.1. Знать:

- 3-1** - историю, современное состояние и перспективы движения WorldSkillsInternational (WSI) и Ворлдскиллс Россия («Молодые профессионалы»);
- 3-2** - нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность средств размещения;
- 3-3** - правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения;
- 3-4** - правила регистрации, размещения и выезда российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения;
- 3-5** - правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
- 3-6** - принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения
- 3-7** - правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения;
- 3-8** - основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения
- 3-9** - требования охраны труда;
- 3-10** - основы охраны здоровья, санитарии и гигиены
- 3-11** - правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей
- 3-12** - основные и услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления
- 3-13** - нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона
- 3-14** - документы, регламентирующие работу с гостями с ограниченными возможностями;
- 3-15** - организационную структуру отеля
- 3-16** - алгоритмы взаимодействия служб;
- 3-17** - документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности);
- 3-18** - технологический цикл обслуживания гостей;
- 3-19** - особенности сегментирования и способы взаимодействия с целевой аудиторией;
- 3-21** - состав, функции и возможности использования информационных и телекоммуникационных технологий для обеспечения процесса бронирования;
- 3-22** - преимущества внедрения и использования интернет-бронирования гостиничных номеров;
- 3-23** - программные продукты автоматизированного управления отелями на российском рынке;
- 3-24** - компьютерные системы бронирования Galileo/Apollo (United Airlines, British Airlines), Sabre (American Airlines), Amadeus (Lufthansa, Air France), Worldspan (Delta Airlines, Northwest Airlines), программное обеспечение КСБ, Fidelio, 1С Отель.

2.2.2. Уметь:

- У-1** - осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- У-2** - обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;

- У-3** - осуществлять расчеты с гостями во время их размещения и/или выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
- У-4** - принимать заявки на бронирование по Интернету и системам бронирования;
- У-5** - обрабатывать заявки: регистрировать, бронировать, изменять;
- У-6** - делать подтверждение бронирования;
- У-7** - оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- У-8** - информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- У-9** - эффективно справляться с штатными и экстраординарными ситуациями;
- У-10** - поддерживать условия безопасности гостей, коллег и посетителей;
- У-11** - оказывать первую доврачебную медицинскую помощь;
- У-12** - отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами;
- У-13** - эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий процесс
- У-14** - контролировать поддержание порядка и чистоты на рабочем месте и в зоне ответственности
- У-15** - работать в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями

2.2.3. Обладать профессиональными компетенциями:

- ПК-1** Встреча, регистрация и размещение гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения
- ПК-2** Учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
- ПК-3** Регистрация выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения

2.2.4. Выполнять трудовые действия:

- ТД-1** Встретить и зарегистрировать гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения
- ТД-2** Вводить данные о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения
- ТД-3** Выдавать зарегистрированным гостям ключи от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения
- ТД-4** Информировать гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения

Категория слушателей – школьники 6-11-х классов.

Трудоемкость обучения: 56 ак. часа(ов).

Форма обучения: очная, с использованием дистанционных образовательных технологий

3. Структура и содержание программы

3.1. Учебный план

№	Наименование учебных курсов, дисциплин, модулей, практик	Всего, ак.часов в из них:	В том числе				промеж. и итоговый контроль	консультации	Форма контроля	
			Теоретические занятия, из них:		Практические занятия, из них:					Лабораторные занятия
			Ауд.	Он-лайн	Ауд.	Он-лайн				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1.	Теоретическое обучение	12	4		4			4		
1	Экономический курс	6	2		2			2		
1.1	Экономика отрасли и предприятия	3	2					1		Зачет
1.2	Законодательные и нормативные акты в сфере гостеприимства	3			2			1		Зачет
2.	Общепрофессиональный курс	6	2		2			2		
2.1	Ознакомление с WSI и Ворлдскиллс Россия. Стандарт компетенции 57 WSSS «Администрирование отеля»	3	1		1			1		Зачет
2.2	Требования охраны труда, основы охраны	3	1		1			1		Зачет

	здоровья, санитарии гигиены									
II	Практическое обучение	44			24			18	2	
3.1	Профессиональный модуль 1: 1.Англ. яз. Информация об отеле. 2.Бронирование гостиничных услуг: по телефону, факсу, почте, e-mail, Интернет	10			8			2		Зачет
3.2	Профессиональный модуль 2. 1.Англ. яз. Заселение без предварительного бронирования 2.Выезд	6			4			2		Зачет
3.3	Профессиональный модуль 3. 1.Англ. яз. Выселение гостя. Возврат денежных средств. 2.Предоставление туристической информации.	8			6			2		Зачет

	3.Заселение по предварительному бронированию.									
3.4	Профессиональный модуль 4. 1.Бронирование номера от стойки 2.Англ. яз. Выезд + бронирование	6			4			2		Зачет
3.5	Профессиональный модуль 5. 1.Англ. яз. Выезд гостя. 2.Предоставление туристической информации гостю. 3.Англ. яз. Экстраординарная ситуация. 4. Кассовые операции.	3			2			1		Зачет
4	Консультации	2							2	
5	Итоговая аттестация	9						9		
	Квалификационный экзамен, в том числе:									Квалификационный экзамен
	Тестирование	1						1		
	Демонстрационный экзамен	8						8		
	ИТОГО:	56	4		28			22	2	

3.2. Учебно-тематический план

	Наименование учебных курсов, дисциплин, модулей, разделов и тем практик	Содержание учебного материала, практические занятия	Объем часов (аудиторных)	Объем часов (он-лайн)	Формируемые умения/знания/ПК
I.	Теоретическое обучение				
1.	Экономический курс				
1.1.	Тема 1.1. Экономика отрасли и предприятия	Содержание	2		3-1
		Гостиничное хозяйство в сфере услуг			3-2
		Роль гостиничной индустрии в развитии экономики			3-3
		Законодательные и нормативные акты в сфере гостеприимства			
1.2.	Тема 1.2. Организация труда, его понятие: характер, содержание	Содержание	2		3-1
		Формы разделения труда в гостинице			3-2
		Нормирование труда рабочих и специалистов			3-3
Зачет по модулю 1			2		
	Модуль 2.				
2.1.	Тема 2.1. Ознакомление с WSI и Ворлдскиллс Россия. Стандарт компетенции 57 WSSS «Администрирование отеля»	Содержание	2		3-4
		История, современное состояние и перспективы движения WorldSkillsInternational (WSI) и Ворлдскиллс Россия («Молодые профессионалы») как инструмента развития профессиональных сообществ и систем подготовки кадров			3-5
		Актуальная техническая документация Национального чемпионата профессионального мастерства «Молодые профессионалы» (WorldSkillsRussia) 2019 года по компетенции «Администрирование отеля» (юниоры)			3-6 3-7 3-8 3-9-12 У-12
2.2.	Тема 2.2. Требования охраны труда, основы	Содержание	2		У-10
		Охрана труда и техника безопасности в гостинице. Производственная санитария и гигиена			У-11 У-12

	охраны здоровья, санитарии гигиены	Составление инструктажей по охране труда и техники безопасности в службе приема и размещения гостиницы			
Зачет по модулю 2			2		
II.	Практическое обучение		44		ТД-1-4
III.	Итоговая аттестация				
	Консультация		2		
	Квалификационный экзамен:				ТД-1-4
	Тестирование		1		
	Демонстрационный экзамен		8		
Всего			56		

3.3. Тематический план и содержание практическое обучения

Индекс, наименование разделов и тем	Виды производственных работ	Количество часов	Коды формируемых трудовых действий
Профессиональный модуль 1: 1.Англ. яз. Информация об отеле. 2. Бронирование гостиничных услуг: по телефону, факсу, почте, e-mail, Интернет	Практическое обучение	8	ТД-1-4
Профессиональный модуль 2: 1.Англ. яз. Заселение без предварительного бронирования 2.Выезд	Практическое обучение	4	ТД-1 - 4
Профессиональный модуль 3: 1.Англ. яз. Выселение гостя. Возврат денежных средств. 2.Предоставление туристической информации. 3.Заселение по предварительному бронированию.	Практическое обучение	6	ТД-1 - ТД-4
Профессиональный модуль 4: 1.Бронирование номера от стойки 2.Англ. яз. Выезд + бронирование	Практическое обучение	4	ТД-1-4
Профессиональный модуль 5: 1.Англ. яз. Выезд гостя. 2.Предоставление туристической информации гостю. 3.Англ. яз. Экстраординарная ситуация. 4. Кассовые операции.	Практическое обучение	1	ТД-1 - 4

3.4 Календарный учебный график (порядок освоения разделов, дисциплин)

Период обучения (дни, недели)*	Наименование раздела, модуля
1 неделя	Экономика отрасли и предприятия. Ознакомление с WSI и Ворлдскиллс Россия. Стандарт компетенции WSSS «Администрирование отеля». Требования охраны труда, основы охраны здоровья, санитарии гигиены
2 неделя	Информация об отеле. Бронирование по телефону.
3 неделя	Заселение без предварительного бронирования. Выезд
4 неделя	Выселение гостя. Возврат денежных средств. Предоставление туристической информации. Заселение по предварительному бронированию.
5 неделя	Бронирование номера от стойки. Выезд + бронирование
5 неделя	Выезд гостя. Экстраординарная ситуация. Кассовые операции.
6 неделя	Практическое (производственное) обучение
7 неделя	Консультация Итоговая аттестация
* Точный порядок реализации разделов, модулей (дисциплин) обучения определяется в расписании занятий.	

4. Материально-технические условия реализации программы

Наименование помещения	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
1	2	3
Аудитория № 401	Лекции, консультации, промежуточная аттестация	-Рабочее место преподавателя -1; -рабочие места обучающихся – 25 шт.; -компьютер, мультимедийный проектор, экран; - маркерная доска - программное обеспечение КСБ, Fidelio, 1С Отель
Аудитория № 308	Практические занятия, Демонстрационный экзамен	Тренажер «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования». Оборудование:

		<p>Телефон светлый корпус HA9988TSD</p> <p>Терминал для создания электронных ключей (в комплекте Энкодер SALTO и программа)</p> <p>Моноблок Lenovo 23" черный корпус</p> <p>Моноблок Lenovo 23 черный корпус</p> <p>МФУ лазерное цветное Canon LASER инв.</p> <p>DORS-1200, универсальный просмотрный детектор</p> <p>Мобильный терминал оплаты Ingenico iPP320, черный корпус</p> <p>Сенсорный POS-терминал АТОЛ ViVa</p> <p>Кресло барное, с серым чехлом и подушкой -2шт.</p> <p>Стол барный, коричневый, D80-2 шт.</p> <p>Телевизор (Sony) -1шт.</p> <p>Инвентарь:</p> <p>Бумага для орг. техники (формат А4)</p> <p>Блокнот-1 шт</p> <p>Папка-регистратор-5 шт.</p> <p>Степлер 24-1 шт.</p> <p>Ручка на подставке-1 шт.</p> <p>Калькулятор-2 шт.</p> <p>Ножницы -2 шт.</p> <p>Конверты-10 шт.</p> <p>Ручка шариковая – 5 шт.</p> <p>Карта города-5 шт.</p> <p>Чемодан на колесах-1 шт.</p> <p>Бланки-20шт.</p>
--	--	---

5. Учебно-методическое обеспечение программы

- техническая документация по компетенции «Администрирование отеля»
- конкурсные задания чемпионатов по компетенции «Администрирование отеля»;
- задание демонстрационного экзамена по компетенции «Администрирование отеля»;
- печатные раздаточные материалы для слушателей;

5.1 Законодательные и нормативные документы:

1. ГОСТ Р 53423-2009 Туристические услуги. Гостиницы и другие средства размещения. Термины и определения. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2017
2. ГОСТ Р 54603-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к обслуживающему персоналу. – Введ. 2013–01–01. – М.: Стандартинформ, 2013
3. ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования. – Введ. 2009–07–01. – М.: Стандартинформ, 2016

4. ГОСТ Р 50646-2012 Услуги населению. Термины и определения. – Введ. 2014–01–01. – М.: Стандартинформ, 2015
5. ГОСТ Р 50644-2009 Туристские услуги. Требования по обеспечению безопасности туристов. – Введ. 2010–07–01. – М.: Стандартинформ, 2016.
6. Закон Российской Федерации «О защите прав потребителей». – М.: Проспект, 2018.
7. О миграционном учёте иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации: федер. Закон от 18.07.2006 №109 ФЗ. – М.: Ось-89, 2008.
8. О персональных данных: федер. Закон от 27.07.2006 №152 (в ред. От 25 июля 2011 №261-ФЗ) // Российская газета – федер. Выпуск. – 2016. – № 5538.
9. О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации: федер. Закон от 25.07.2002 №115-ФЗ. – М.: Ось-89, 2016.

5.2 Основная литература:

Ёхина, М. А. Бронирование гостиничных услуг [Текст] / М. А. Ёхина. - М.: Академия, 2014. - 236 с.

1. Потапова, И. И. Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда [Электронный ресурс]: учеб. / И. И. Потапова. – М.: Издат. центр «Академия», 2017. – 320 с.- <http://www.academia-moscow.ru>

2. Потапова, И. И. Организация обслуживания гостей в процессе проживания [Электронный ресурс] / М. А. Ёхина. – М.: Академия, 2015. - URL <http://http://www.academia-moscow.ru>

3. Сорокина, А. В. Организация обслуживания в гостиничных и туристических комплексах [Текст]: учеб. / А. В. Сорокина. – М.: Инфра-М., 2017. – 304 с.

5.3 Дополнительная литература:

Барчуков, И. С. Гостиничный бизнес и индустрия размещения туристов [Текст]: учеб. пособ. / И. С. Барчуков, Л. В. Баумгартен, Ю. Б. Башин. - М.: КНОРУС, 2014. - 168 с.

Ёхина, М. А. Бронирование гостиничных услуг [Электронный ресурс] / М. А. Ёхина. - М.: Академия, 2014. - 236 с. URL <http://http://www.academia-moscow.ru>

Павлова Н. В. Администратор гостиницы [Электронный ресурс] / Н. В. Павлова. – М.: Академия, 2014. - URL <http://http://www.academia-moscow.ru>

5.4 Электронные издания (ресурсы):

О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию [электронный ресурс]: федеральный закон от 15.08.1996 г (действующая редакция) N 114-ФЗ // режим доступа: справочно-правовая система Консультант Плюс.
Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (с изменениями) // режим доступа: справочно-правовая система Гарант.

- Официальный сайт оператора международного некоммерческого движения WorldSkills International - Союз «Молодые профессионалы (Ворлдскиллс Россия)» (электронный ресурс) режим доступа: <https://worldskills.ru>;

2. Единая система актуальных требований Ворлдскиллс (электронный ресурс) режим доступа: <https://esat.worldskills.ru>.

- техническая документация по компетенции 47 «Администрирование отеля (юниоры 14-16 лет)»;

- конкурсные задания чемпионатов по компетенции «Администрирование отеля (юниоры 14-16 лет)»;

- задание демонстрационного экзамена по компетенции 47 «Администрирование отеля (юниоры 14-16 лет)».

6. Оценка качества освоения программы

6.1. Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по программе предназначена для оценки освоения слушателем *модулей/дисциплин* программы и проводится в виде зачетов и (или) экзаменов. По результатам промежуточной аттестации выставляются отметки *по двухбалльной системе -«зачтено»/ «не зачтено», пятибалльной системе (в соответствии с формами контроля).*

6.1.1. Типовое задание для проведения зачета

по Модулю 1. Информация об отеле. Бронирование по телефону.

- 1) **Англ. яз.** Информация об отеле. Гостя интересует предложения для проживания молодоженов.
- 2) Помощь гостю. У гостя не работает ключ-карта, просит рассказать, где можно заняться шопингом
- 3) Бронирование по телефону.
- 4) **Англ. яз.** Экстраординарная ситуация. У гостя в номере прорвало батарею.
- 5) **Англ. яз.** Помощь гостю. У гостя сломалась ручка чемодана.

6.1.2. Типовое задание для проведения зачета

по Модулю 2. Заселение без предварительного бронирования. Выезд

- 1) **Англ. яз.** Заселение без предварительного бронирования.
- 2) Выезд. Гость бронировал номер самостоятельно.
- 3) **Англ. яз.** Помощь гостю. Необходимо забронировать стол в ресторане, организовать трансфер.
- 4) Экстраординарная ситуация. Нетрезвый гость в холле отеля беспокоит других гостей.

6.1.3. Типовое задание для проведения зачета

по Модулю 3. Выселение гостя. Возврат денежных средств.

- 1) **Англ. яз.** Выселение гостя. Возврат денежных средств.
- 2) Предоставление туристической информации. Гостя интересуют парки и места для фотографирования.
- 3) Заселение по предварительному бронированию.
- 4) Экстраординарная ситуация. К гостю в номер без стука вошел сотрудник отеля.

6.1.3. Типовое задание для проведения зачета

по Модулю 4. Бронирование номера от стойки. Выезд + бронирование

- 1) Бронирование номера от стойки. Гость впервые в отеле.
- 2) **Англ.яз.** Выезд + бронирование.

6.1.3. Типовое задание для проведения зачета

по Модулю 5. Выезд гостя. Предоставление туристической информации гостю. Экстраординарная ситуация. Кассовые операции.

- 1) **Англ. яз.** Выезд гостя.
- 2) Предоставление туристической информации гостю. Гость интересуется дорогими ресторанами в городе Тюмени.
- 3) Экстраординарная ситуация. У гостя прорвало в номере трубу, все личные вещи испорчены.
- 4) Кассовые операции. Передача смены.

6.2. Итоговая аттестация

Итоговая аттестация представляет собой проведение квалификационного экзамена по профессии рабочего, должности служащего, состоящего из демонстрационного экзамена по профессии **25627 Портье 3 разряда**, компетенции Ворлдскиллс «**Администрирование отеля**».

Время, отведенное на проведение демонстрационного экзамена, 8 академических часа

ВАРИАНТЫ ЗАДАНИЙ

ВАРИАНТЫ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ТЕСТИРОВАНИЯ

Вариант 1

1. Местом пребывания является место:
 - а. В котором, гражданин временно проживает
 - б. В котором, гражданин постоянно проживает
2. Документ необходимый для регистрации в гостинице для взрослого:
 - а. свидетельство о рождении
 - б. паспорт
 - в. водительское удостоверение
3. В течение, какого срока граждане должны зарегистрироваться в гостинице?
 - а. Сразу по прибытии
 - б. В течение суток
 - в. В течение трех суток
4. Должен ли гость выписаться с места жительства при заселении в гостиницу сроком на 3 месяца?
 - а. Да, должен
 - б. Нет
 - в. Только при заселении сроком на 6 месяцев
5. Является ли визитная карта документом на право входа в гостиницу?
 - а. Да
 - б. Нет
1. Группе туристов при поселении в отеле выписывают общую визитную карту?
 - а. Да
 - б. Нет
2. Выставляется ли в счет гостя оплата такой услуги, как «побудка» к определенному времени?

- а. Да
 - б. Нет
3. К функциям консьержа относятся:
- а. Регистрация прибывших гостей
 - б. Поднос багажа
 - в. Прием заявок на бронирование
 - г. Организация дополнительного сервиса по заказу гостей(экскурсии, билеты в театр и музеи)
9. В случае задержки выезда на 5 часов гость оплачивает
- а) стоимость суток
 - б) стоимость половины суток
 - в) почасовую оплату
10. В каждом номере должна быть информация:
- а. О порядке проживания в гостинице
 - б. Правила пользования электробытовыми приборами
 - в. Правила оказания гостиничных услуг
 - г. Стандарты оказания гостиничных услуг
 - д. Правила противопожарной безопасности
4. Верно ли утверждение « Исполнитель несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред».
- а. Да
 - б. Нет
12. Направление на размещение турфирмы- это....
13. В состав службы приема и размещения входят:

Вариант 2

5. При групповом заселении, на кого оформляется общий счет:
- а. на самого старшего члена группы;
 - б. регистратор сам выбирает для кого;
 - в. на руководителя группы.
6. Документы необходимы для регистрации несовершеннолетних детей в гостинице:
- а. Паспорта взрослых, находящихся вместе с ребенком
 - б. паспорт
 - в. водительское удостоверение
 - г. свидетельство о рождении
3. Должен ли гость, прибывший в гостиницу на несколько дней, регистрироваться в ней?
- а. Да
 - б. Нет
 - в. Должен, если приехал на срок более 7 дней
7. Какую ответственность несут граждане при проживании без регистрации?
- а. Административную
 - б. Уголовную
 - в. Дисциплинарную
5. Какой документ оформляется в гостинице при безналичном расчете за проживание группы туристов?
- а. счет
 - б. разрешение на поселение

- в. накладная
 - г. фактура
6. Заполненная и подписанная «Анкета гостя», прибывшего в гостиницу, - это
- а. информационный листок
 - б. страховой полис
 - в. подтверждение договора между гостем и гостиницей на размещение
 - г. пропуск в гостиницу
8. Бесплатными услугами в гостинице являются:
- а. побудка
 - б. заказ мест в ресторанах города
 - в. доставка корреспонденции
 - г. предоставление в номер посуды и столовых приборов
 - д. вызов такси
 - е. все варианты
8. Какая служба выполняет регистрацию иностранных граждан в Федеральной миграционной службе
- а. Служба приема и размещения
 - б. Служба безопасности
 - в. Спец. Подразделение по связям с ФМС
9. В случае задержки выезда на 11 часов гость оплачивает
- а) стоимость суток
 - б) стоимость половины суток
 - в) почасовую оплату
10. В случае опоздания гостя с него взимается
- а. Плата за простой номера в размере одних суток
 - б. Плата за простой номера в размере трех суток
 - в. Плата не взимается
9. Гость, заселившись в номер, обнаружил телевизор неработающим. На что он может претендовать?
- а. Безвозмездное устранение недостатков
 - б. Возмездное, но срочное устранение недостатков
 - в. Уменьшения цены за номер
12. Разрешение на поселение – это.....
13. Основными функциями службы приема и размещения являются:.....

Вариант 3

1. По каким документа возможно поселение в гостиницу:
- а. регистрационный талон
 - б. страховое свидетельство
 - в. водительское удостоверение
 - г. паспорт
2. Документы необходимые военнослужащим для регистрации в гостинице:
- а. командировочное удостоверение
 - б. страховое свидетельство
 - в. паспорт
3. В течение, какого времени регистратор гостиницы должен передать документы гостя в органы регистрационного учета?
- а. В 3-дневный срок.
 - б. В течении недели
 - в. В течении суток

10. Гость при заселении в гостиницу отказывается предъявить паспорт. Может ли регистратор зарегистрировать ее?
- Да
 - Нет
5. Что из перечисленного не нужно предъявлять в рецепцию при поселении группы туристов в гостиницу?
- направление турфирмы
 - списки туристов
 - страховые полисы туристов
 - паспорта
11. При регистрации гость в первую очередь обязан заполнить:
- регистрационную анкету;
 - талон и карточку на питание;
 - талон на дополнительные услуги.
7. Какие услуги в гостиницах из перечисленных предоставляются за дополнительную плату?
- Вызов врача
 - Передача корреспонденции
 - Информация портье
 - Обслуживание питанием в номере
12. Какие из перечисленных функций относятся к функции портье:
- отвечает за хранение и выдачу ключей от номеров
 - встречает гостей у входа
 - контролирует своевременную оплату всех видов услуг,
 - предотвращение утечки информации
9. Если гость задержался в гостинице на 15 часов после расчетного часа, как будет оплачиваться гостем эта услуга?
- бесплатная услуга
 - за каждый час задержки
 - за половину суток
 - за сутки
13. При размещении до расчетного часа оплата:
- почасовая
 - не взимается
 - в размере половины суток
11. Администрация гостиницы должна устранить недостатки при оказании услуг:
- В течение часа с момента предъявления требования
 - В течение трех часов с момента предъявления требования
 - В течение суток с момента предъявления требования
12. Карта гостя или визитная карточка – это.....
13. К оборудованию службы приема и размещения относится:

1) Типовые задания для проведения итогового тестирования

Эталон ответов 1 вариант:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
г	е	б	а	в	а	е	в	б	г
11	12	13	14	15	16				
а	б	в	д	б,в,ж	г,а,				

Эталон ответов 2 вариант:

1	2	3	4	5	6
а	в	г	а	в	в
7	8	9	10	11	12
в	б	д	б	в	в
13	14	15	16		
а	в	а, б	г,е		

Эталон ответов 3 вариант:

1	2	3	4	5	6
а	в	б	в	б	б
7	8	9	10	11	12
в	а	а	д	а	г
13	14	15	16		
а	е	а, д	в,г		

Типовое задание для проведения демонстрационного экзамена:**Модуль 1:**

1.Бронирование по телефону. Информация об отеле.

Модуль 2:

- 1.Регистрация и заселение гостя.
- 2.Выезд. Гость бронировал номер самостоятельно.

Модуль 3:

- 1.**Англ. яз.** Выселение гостя.
- 2.Предоставление туристической информации. Гостя интересуют парки и места для фотографирования.

Эталон ответа: Модуль 1.

Бронирование по телефону
Стандарт-клише
Поднимает трубку не позже третьего звонка
Называет отель, службу, представляется по имени, приветствует (Доброе утро/день/ вечер)
Своевременно и ненавязчиво уточняет имя звонящего
Обращается к гостю по имени как минимум три раза, в процессе диалога
Не перебивает звонящего. Внимательно слушает. Разговор не прерывается, посторонние шумы отсутствуют.
Выявляет потребность гостя, задает вопросы (обращаясь к гостю по имени) внимательно слушает ответы:
Выясняет даты и время пребывания гостя, количество дней
Уточнить для кого бронируется проживание?
Уточняет количество гостей

Выясняет цель поездки: деловая или частная
Выясняет, является ли гость участником программы лояльности или останавливался в отеле раньше
Подтверждает информацию путем повторения, комментирует свои действия
Запоминает и позже косвенно использует полученную информацию в разговоре
Определяет наличие свободных номеров и их стоимость на данный период;
Предлагает альтернативные даты, если на данный период номеров нет!.
Презентует номера в зависимости от потребностей гостя
Предлагает альтернативные варианты размещения, начиная с более высокой категории номера, презентует и озвучивает тариф
Представляет включенные услуги тарифа
Проговаривает о скидках действующих на данный период, проговаривает цену услуги и стоимость проживания с учетом скидки
Предлагает совершить бронирование
Если звонящий отказался, Уточняет у гостя, что ему мешает принять решение о бронировании, нужна ли ему дополнительная информация
Создает эффект ограниченного предложения
Увеличивает потребность гостя за счет изменения условий размещения
Презентует дополнительные услуги отеля:
Предпринимает вторую попытку предложения сделать бронирование
Уточняет категорию номера, дополнительную информацию (предпочтения по размещению номер для курящих или некурящих, на верхних этажах или ниже, трансфер и т.д.)
Выясняет на кого оформлять заказ на юридическое или частное лицо
Уточняет ФИО гостя (ей)
Уточняет время заезда и выезда гостя
Уточняет наименование компании, контактные телефоны, электронный адрес, контактное лицо
Предлагает трансфер для гостей
Знакомит гостя с условиями бронирования
Предлагает выслать образец оформления письма-заявки
Информирует гостя о том что будет выслано подтверждение о бронировании
Озвучивает номер факса отдела бронирования или службы приема и размещения для отправки гарантийного письма, отправляет бланк Заявки;
Озвучивает бронь звонившему
Озвучивает стоимость проживания
Информирует о расчетном часе
Информирует о работе ресторанов
Уточняет у гостя откуда получена информация об отеле
Благодарит гостя за то, что выбрал именно наш отель
Прощается с гостем.

Эталон ответа: Модуль 2

Оцениваемые компетенции,	Внешние проявления показателя/вида работ	выполнения	да	нет
--------------------------	--	------------	----	-----

У1, У2, У3, 34, 35,36, ОК1, ОК2, ПК 2.	Соблюдает стандарты внешнего вида: улыбка, чистая отглаженная одежда, чистая обувь с закрытым верхом, волосы аккуратно убраны;		
	улыбается и дружелюбно приветствует гостей, разговаривает в приятной манере.		
	Просит паспорт у гостя, уточняет у гостя по брони или без брони заселяется;		
	уточняет, на какой период заселяется гость;		
	предлагает имеющиеся в наличии номера, презентует как минимум две категории;		
	уточняет, какой номер желает гость для курящих или нет, на каком этаже, с каким видом из окна;		
	озвучивает стоимость номера;		
	предлагает внести предоплату за первые сутки проживания;		
	уточняет, как гостю удобно рассчитаться наличными или кредитной картой, проводит check in, расчет за проживание;		
	информирует гостя о расчетном часе в отеле, о завтраке, о дополнительных бесплатных услугах для гостя, о ресторанах и барах отеля, дополнительных услугах;		
	знакомит гостя с правилами проживания в отеле и пожарной безопасности, предлагает расписаться в регистрационной карте;		
	выдает ключ гостю, обращаясь к нему по имени, карту гостя, информирует гостя о номере комнаты и на какой этаж подняться; предупреждает гостя о том, чтобы всегда имел при себе карту гостя;		
	информирует гостя, куда звонить если возникнут вопросы;		
желает гостю приятного пребывания в отеле.			
Итого			

Эталон ответа: Модуль 2.Выезд гостя

Действия администратора службы приема и размещения:

1. Поприветствуйте гостя доброжелательно с улыбкой.
2. Получите карту гостя и ключ от номера.
3. Проверьте номер комнаты гостя в компьютере.
4. Обращайтесь к гостю по имени и отчеству.
5. Спросите, доволен ли гость пребыванием в нашем отеле «*Есть ли у Вас пожелания к нашему отелю?*».
6. Уточнить форму оплаты.
7. Проверьте счет гостя. Счет для гостя должен быть четко расписан.

8. Распечатайте счет в 2-х экземплярах. Один экземпляр выдайте гостю, второй для бухгалтерии отеля.
9. Все возможные подкрепительные квитанции (чеки пользования рестораном, прачечной-химчисткой, мини-баром и т.д) доступны по требованию.
10. Предложите гостю забронировать номер на период его следующего визита.
11. Предложите гостю визитку и другие рекламные проспекты отеля.
12. Поблагодарите гостя за проживание в отеле.
13. Предложите помощь с багажом – *«Позвольте унести Ваши вещи?»*
14. Попрощайтесь с гостем *«Приезжайте к нам еще, будем рады Вас видеть»*.
15. Запишите предпочтения гостя в «историю»
16. Освободите номер в программе
17. Полная выписка гостя занимает не более пяти (5) минут.

Эталон ответа: Модуль 3

1. Поприветствуйте гостя доброжелательно с улыбкой.
 18. Получите карту гостя и ключ от номера.
 19. Проверьте номер комнаты гостя в компьютере.
 20. Обращайтесь к гостю по имени и отчеству.
 21. Спросите, доволен ли гость пребыванием в нашем отеле *«Есть ли у Вас пожелания к нашему отелю?»*.
 22. Уточнить форму оплаты.
 23. Проверьте счет гостя. Счет для гостя должен быть четко расписан.
 24. Распечатайте счет в 2-х экземплярах. Один экземпляр выдайте гостю, второй для бухгалтерии отеля.
 25. Все возможные подкрепительные квитанции (чеки пользования рестораном, прачечной-химчисткой, мини-баром и т.д) доступны по требованию.
 26. Предложите гостю забронировать номер на период его следующего визита.
 27. Предложите гостю визитку и другие рекламные проспекты отеля.
 28. Поблагодарите гостя за проживание в отеле.
 29. Предложите помощь с багажом – *«Позвольте унести Ваши вещи?»*
 30. Попрощайтесь с гостем *«Приезжайте к нам еще, будем рады Вас видеть»*.
 31. Запишите предпочтения гостя в «историю»
 32. Освободите номер в программе
- Полная выписка гостя занимает не более пяти (5) минут
1. Приветствие по стандарту
 2. Администратор уточняет имя гостя, номер комнаты
 3. Спрашивает у гостя как проходит проживание
 4. Уточняет запрос гостя
 5. Предлагает 2-3 варианта (музеи, парки, рестораны и т.д)
 6. Отмечает на карте
 7. Рассказывает, как добраться
 8. Предлагает трансфер отеля
 9. Спрашивает: Чем могу помочь?
 10. Желает хорошего дня
 11. Вежливое прощание

Эталон ответа: Модуль 3

- 1.Приветствие по стандарту
2. Уточняет имя гостя
3. Предлагает 2-3 варианта мест для отдыха в городе Тюмени
- 4.Показывает на карте как добраться до мест отдыха городским транспортом
- 5.Спрашивает будут ли у гостя особые пожелания
- 6.Предлагает трансфер
- 7.Повторяет всю информацию
8. Благодарит за обращение, вежливо прощается

ПРИЛОЖЕНИЕ

к программе профессионального обучения
профессиональной подготовки по профессиям рабочих, должностям
служащих для школьников
по профессии
25627 Портье 3 разряда,

наименование программы
«IT-технологии в гостиничном бизнесе»

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА № 1

Модуль №1. Информация об отеле. Бронирование по телефону»
Практическая работа № 1

Наименование практической работы: Информация об отеле. Бронирование по телефону.

Цель: отработать навыки информирования об услугах отеля, технологию бронирования по телефону.

Задачи практического занятия: использование приемов общения с гостем с использованием информационных и телекоммуникационных технологий при приеме заявки на бронирование.

№ п/п	Наименование продуктов/материалов	Кол-во на 5* обучающихся	Кол-во на 25* обучающихся	Ед. измерения
1	Тренажер «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования».	1	1	шт.
2	Телефон светлый корпус HA9988TSD	1	1	шт.
3	Терминал для создания электронных ключей (в комплекте Энкодер SALTO и программа)	1	1	шт.
4	Моноблок Lenovo 23" черный корпус	1	1	шт.
5	МФУ лазерное цветное Canon LASER инв.	1	1	шт.
6	DORS-1200, универсальный просмотровый детектор	1	1	шт.
7	Сенсорный POS-терминал АТОЛ ViVa	1	1	шт.
8	Бумага для орг. техники (формат А4)	1	1	шт.
9	Степлер	1	2	шт.

10	Папка-регистратор	5	5	шт.
11	Ручка на подставке	1	1	шт.
12	Ножницы	2	2	шт.
13	Конверты	10	10	шт.
14	Ручка шариковая	5	5	шт.
15	Карта города	5	5	шт.
16	Бланки	10	25	шт.
17	Калькулятор	2	2	шт.

Задание: Принять заказ на бронирование гостиничного номера по телефону, проинформировать гостя об услугах отеля.

Технология(и) выполнения: Общение с гостем по телефону, в соответствии со стандартом. Принять заявку на бронирование номера, с использованием АСУ. Заполнить и распечатать форму бронирования.

Требования к качеству: Знание стандартов общения по телефону, знание услуг гостиницы, работа в АСУ при бронировании.

Преподаватель _____

Т.А. Немировская

\

Модуль №2. Заселение без предварительного бронирования. Выезд**Практическая работа № 2****Наименование практической работы:** Заселение гостя без брони. Выезд гостя.**Цель:** отработка навыков заселения гостя без предварительного бронирования; отработка навыков процедуры выселения гостя.**Задачи практического занятия:** совершенствовать умения находить практическое применение знаниям при выполнении процедуры заселения и выезда гостя.

№ п/п	Наименование продуктов/материалов	Кол-во на 5* обучающихся	Кол-во на 25* обучающихся	Ед. измерения
1	Тренажер «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования».	1	1	шт.
2	Телефон светлый корпус HA9988TSD	1	1	шт.
3	Терминал для создания электронных ключей (в комплекте Энкодер SALTO и программа)	1	1	шт.
4	Моноблок Lenovo 23" черный корпус	1	1	шт.
5	МФУ лазерное цветное Canon LASER инв.	1	1	шт.
6	DORS-1200, универсальный просмотрный детектор	1	1	шт.
7	Сенсорный POS-терминал АТОЛ ViVa	1	1	шт.
8	Бумага для орг. техники (формат А4)	1	1	шт.
9	Степлер	1	2	шт.
10	Папка-регистратор	5	5	шт.
11	Ручка на подставке	1	1	шт.
12	Ножницы	2	2	шт.
13	Конверты	10	10	шт.
14	Ручка шариковая	5	5	шт.
15	Карта города	5	5	шт.
16	Бланки	10	25	шт.
17	Калькулятор	2	2	шт.

Задание: Произвести процедуру заселения гостя в отель. Произвести процедуру выезда гостя в соответствии с принятыми стандартами в отеле.**Технология(и) выполнения:** 1. Назначить номер гостю, зарегистрировать гостя, осуществить процедуру заселения гостя в отель, заполнить регистрационную карту, выдать ключ от номера, проинформировать гостя о правилах проживания в

теле, дополнительных услугах, предложить помощь с багажом. 2. Провести процедуру выезда гостя по стандарту: сформировать информационный счет за проживание и дополнительные услуги, ознакомить гостя со всеми начислениями, распечатать счет в 2-х экземплярах, взять оплату, выдать гостю чеки, предложить гостю забронировать номер на другие даты, предложить трансфер.

Требования к качеству: Выполнение задач профессиональной деятельности в организации и технологии работы службы приема и размещения с гостями. Отработка стандартов общения при заселении гостя без предварительного бронирования, заполнение формы бронирования в АСУ отеля; знание стандартов процедуры при выезде гостя из отеля в соответствии с правилами отеля.

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА № 3

Модуль №3. Выселение гостя. Возврат денежных средств. Предоставление туристической информации. Заселение по предварительному бронированию.

Практическая работа № 3

Наименование практической работы: Выселение гостя из отеля. Возврат денежных средств. Предоставление туристической информации. Заселение по предварительному бронированию.

Цель: отработка навыков выселения гостя из отеля, произвести возврат денежных средств; отработка навыков предоставления туристической информации; отработка стандарта заселения гостя по предварительной брони.

Задачи практического занятия: совершенствовать умения находить практическое применение знаниям при выполнении процедуры выселения и заселения, информирования гостя.

№ п/п	Наименование продуктов/материалов	Кол-во на 5* обучающихся	Кол-во на 25* обучающихся	Ед. измерения
1	Тренажер «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования».	1	1	шт.
2	Телефон светлый корпус HA9988TSD	1	1	шт.
3	Терминал для создания электронных ключей (в комплекте Энкодер SALTO и программа)	1	1	шт.
4	Моноблок Lenovo 23" черный корпус	1	1	шт.
5	МФУ лазерное цветное Canon LASER инв.	1	1	шт.
6	DORS-1200, универсальный просмотровый детектор	1	1	шт.
7	Сенсорный POS-терминал АТОЛ ViVa	1	1	шт.
8	Бумага для орг. техники (формат А4)	1	1	шт.
9	Степлер	1	2	шт.
10	Папка-регистратор	5	5	шт.
11	Ручка на подставке	1	1	шт.
12	Ножницы	2	2	шт.
13	Конверты	10	10	шт.
14	Ручка шариковая	5	5	шт.
15	Карта города	5	5	шт.
16	Бланки	10	25	шт.
17	Калькулятор	2	2	шт.

Задание: Выселение гостя. Гость выезжает с отеля раньше забронированного срока. Возврат денежных средств. Предоставление туристической информации: гость интересуется музеями города Тюмени. Заселение по предварительному бронированию: гость по предварительной брони.

Технология(и) выполнения: 1. Проверить в АСУ список выезжающих гостей на текущую дату; произвести расчет с гостем за проживание и дополнительные услуги отеля; произвести возврат денежных средств, выписать квитанцию на возврат денежных средств; выдать гостю чеки, забрать карту гостя и ключ от номера; предложить гостю забронировать номер на другие даты, предложить трансфер.

2. Рассказать гостю о лучших музеях города Тюмени, показать на карте как добраться городским транспортом; предложить трансфер. 3. Осуществить процедуру заселения гостя в отель по брони, заполнить регистрационную карту, выдать ключ и карту гостя, проинформировать гостя о правилах проживания в отеле, дополнительных услугах, предложить помощь с багажом.

Требования к качеству: Выполнение задач профессиональной деятельности в технологии работы службы приема и размещения в соответствии со стандартами отеля.

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА № 4

Модуль №4. Бронирование номера от стойки. Выезд + бронирование

Практическая работа № 4

Наименование практической работы: Бронирование номера от стойки. Выезд с последующим бронированием номера.

Цель: отработка навыков процедуры бронирования номера от стойки (прямое бронирование), гость впервые в отеле. Произвести процедуры выезда гостя с последующим бронированием на другие даты.

Задачи практического занятия: совершенствовать умения находить практическое применение знаниям при выполнении процедуры бронирования от стойки и выезда гостя с последующим бронированием номера на другие даты.

№ п/п	Наименование продуктов/материалов	Кол-во на 5* обучающихся	Кол-во на 25* обучающихся	Ед. измерения
1	Тренажер «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования».	1	1	шт.
2	Телефон светлый корпус HA9988TSD	1	1	шт.
3	Терминал для создания электронных ключей (в комплекте Энкодер SALTO и программа)	1	1	шт.
4	Моноблок Lenovo 23" черный корпус	1	1	шт.
5	МФУ лазерное цветное Canon LASER инв.	1	1	шт.
6	DORS-1200, универсальный просмотрный детектор	1	1	шт.
7	Сенсорный POS-терминал АТОЛ ViVa	1	1	шт.
8	Бумага для орг. техники (формат А4)	1	1	шт.
9	Степлер	1	2	шт.
10	Папка-регистратор	5	5	шт.
11	Ручка на подставке	1	1	шт.
12	Ножницы	2	2	шт.
13	Конверты	10	10	шт.
14	Ручка шариковая	5	5	шт.
15	Карта города	5	5	шт.
16	Бланки	10	25	шт.
17	Калькулятор	2	2	шт.

Задание: 1. Гость хочет забронировать номер (прямое бронирование от стойки). Гость впервые в отеле. 2. Гость выезжает из отеля.

Технология(и) выполнения: 1. Поприветствовать гостя по стандарту. Предлагает 2-3 варианта размещения, предлагает тип питания, проверяет в АСУ наличие свободных номеров на запрашиваемую дату; предлагает забронировать номер, спрашивает есть ли особые пожелания у гостя; регистрирует гостя в программе, выписывает регистрационную карту, карту гостя, программирует ключ, рассказывает где проходят завтраки в отеле, информирует о дополнительных услугах отеля, предлагает помощь с багажом; желает приятного отдыха. 2. Проверяет список выезжающих в программе на текущую дату, распечатывает информационный счет, дает гостю на подпись, распечатывает счет в 2-х экземплярах, выдает один экземпляр гостю, выдает чеки, спрашивает, как прошло проживание гостя в отеле. 2. Предлагает гостю забронировать номер на другие даты, предлагает гостю 2 варианта размещения, заполняет форму брони в АСУ отеля, распечатывает форму брони, предлагает трансфер, прощается с гостем по стандарту.

Требования к качеству: Выполнение задач профессиональной деятельности в организации технологии работы службы приема и размещения в соответствии со стандартами отеля.

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ КАРТА № 5

Модуль №5. Выезд гостя. Предоставление туристической информации гостю. Экстраординарная ситуация. Кассовые операции.

Практическая работа № 5

Наименование практической работы: Выезд гостя из отеля. Предоставление туристической информации гостю. Экстраординарная ситуация. Кассовые операции.

Цель: отработка навыков процедуры выезда гостя из отеля; предоставления туристической информации гостю; экстраординарной ситуации; процедуры проведения передачи смены.

Задачи практического занятия: совершенствовать умения находить практическое применение знаниям при выполнении процедуры выезда гостя; оказание помощи в нестандартной ситуации; выполнение передачи смены.

№ п/п	Наименование продуктов/материалов	Кол-во на 5* обучающихся	Кол-во на 25* обучающихся	Ед. измерения
1	Тренажер «Стойка приема и размещения гостей с модулем онлайн бронирования».	1	1	шт.
2	Телефон светлый корпус HA9988TSD	1	1	шт.
3	Терминал для создания электронных ключей (в комплекте Энкодер SALTO и программа)	1	1	шт.
4	Моноблок Lenovo 23" черный корпус	1	1	шт.
5	МФУ лазерное цветное Canon LASER инв.	1	1	шт.
6	DORS-1200, универсальный просмотровый детектор	1	1	шт.
7	Сенсорный POS-терминал АТОЛ ViVa	1	1	шт.
8	Бумага для орг. техники (формат А4)	1	1	шт.
9	Степлер	1	2	шт.
10	Папка-регистратор	5	5	шт.
11	Ручка на подставке	1	1	шт.
12	Ножницы	2	2	шт.
13	Конверты	10	10	шт.
14	Ручка шариковая	5	5	шт.
15	Карта города	5	5	шт.
16	Бланки	10	25	шт.
17	Калькулятор	2	2	шт.

Задание: 1.Гость выезжает из отеля. 2. Предоставление туристической информации: гость интересуется самыми дорогими ресторанами в городе Тюмени. 3.У гостя в номере прорвало трубу, испорчены все личные вещи гостя, ноутбук.4.Передача смены.

Технология(и) выполнения: 1.Поприветствовать гостя по стандарту. Поверить в АСУ список выезжающих гостей на текущую дату. Распечатать гостю информационный счет, попросить гостя проверить правильность начислений; распечатать 2 экземпляра счета за проживание и дополнительные услуги, произвести оплату, выдать гостю чеки за оплату; предложить гостю забронировать номер на другие даты; предложить гостю помощь с багажом; предложить трансфер; попрощаться с гостем по стандарту. 2. Приветствие по стандарту; предлагает 2-3 варианта дорогих ресторанов, называет средний чек; показывает на карте как добраться до ресторанов на городском транспорте; предлагает трансфер; прощание по стандарту.3.Приветствие по стандарту. Внимательно слушает гостя. Приносит гостю извинения, за доставленные неудобства; предлагает варианты решения проблемы (комплимент от отеля); переселяет гостя в номер повышенной категории; программирует ключ на новый номер, выписывает карту гостя; звонит в службу АХС, озвучивает проблему.4. Приветствует коллегу по стандарту. Считает деньги в кассе, оставляет на размен в кассе. Заполняет кассовый отчет за прошедшую смену. Просит коллегу пересчитать деньги. Просит расписаться в бланке передачи смены. Прощается с коллегой по стандарту.

Требования к качеству: Выполнение задач профессиональной деятельности в организации технологии работы службы приема и размещения в соответствии со стандартами отеля.

Составитель(и) программы:

Немировская Татьяна Александровна, преподаватель ГАПОУ ТО «Тюменский техникум индустрии питания, коммерции и сервиса», эксперт по компетенции 47 «Администрирование отеля»

Эксперт программы – начальник УМО ЦОПП ТО _____ Хакимова Н.М.