

ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
«Белгородский техникум промышленности и сферы услуг»



**Методические рекомендации**  
**по выполнению практических и лабораторных работ**  
**ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих,**  
**должностям служащих (портье)**

**Специальность: 43.02.14 Гостиничное дело**

Белгород, 2022

РАССМОТРЕНО

на заседании МК

Протокол №\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Председатель МК Музалевская Л.Н.

СОГЛАСОВАНО

Зам. директора по УМР

Борисовская Н.Г.

**Составитель:** Преподаватель спец.дисциплин Ряскина Н.А.

## **СОДЕРЖАНИЕ**

**Практическая работа № 1** Решение ситуационных задач. Сравнительный анализ основных моделей гостеприимства.

**Практическая работа № 2** Изучение нормативных документов гостиничных предприятий.

**Практическая работа № 3** Работа с различными видами контрактов.

**Практическая работа № 4** Размещение гостей (предоставление номеров), составление договоров (соглашений) на бронирование номеров

**Практическая работа № 5** Изучение набора предоставляемых услуг гостиницей, в зависимости от категории

**Практическая работа № 6** Расчёт оплаты за проживание.

**Практическая работа № 7** Составление схемы размещения туристов.

**Практическая работа № 8** Заполнение карты движения номерного фонда.

**Практическая работа № 9** Организация работы с жалобами гостей в гостинице.

**Практическая работа № 10** Моделирование деловой ситуации «Передача дежурства в конце смены».

## ВВЕДЕНИЕ

Основная задача дисциплины **«Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (портье)»** является служба приема и размещения (портье), первым подразделением, с которым знакомятся гости, бронируя номера и приезжая в гостиницу. Впечатления, полученные от этого знакомства, во многом формируют отзывы гостей о качестве обслуживания в целом. Служба портье является связующим звеном между работой многих подразделений гостиницы, таких как, например, инженерная служба, служба горничных, отдел бронирования. Нельзя сказать, что в гостиничном предприятии есть главная служба, но службу приема и размещения можно назвать сердцем гостиницы, центром возникающих вопросов и центром решения проблем гостей.

Практические занятия проводятся с целью закрепления теоретических знаний, приобретения необходимых умений и навыков по соответствующим разделам дисциплины.

Цели дисциплины: приобретение обучающимися теоретических знаний и практических навыков предоставления услуг в гостиницах и других средствах размещения; формирование у обучающихся системы знаний и представлений о современной организации и технологиях приема и размещения в гостиницах и туристических комплексах.

Задачи дисциплины:

- дать практические знания в области современной организации и технологиях приема и размещения в гостиницах и туристических комплексах;
- изучить типы и способы бронирование номеров
- изучить вопросы информационного обслуживания гостей;
- изучить организацию и технологию туристско – экскурсионного и анимационного обслуживанию;
- изучить квалификационные требования к персоналу.

Данное практическое пособие предназначено для выполнения практических работ студентов, обучающихся по специальности 43.02.14 «Гостиничное дело» и составлено с целью осуществления организации учебного процесса по дальнейшему совершенствованию практических умений у студентов.

Содержание пособия соответствует рабочей программе ПМ 05. Выполнение работ по одной или нескольким профессиям рабочих, должностям служащих (портье)

## Практическая работа № 1

### Тема: Решение ситуационных задач. Сравнительный анализ основных моделей гостеприимства

**Цели:** Решить ситуационные задачи. Изучить основные модели гостеприимства.

**Дидактическая:** углубить, закрепить, систематизировать материал по изученной теме;

**Развивающая:** способствовать формированию навыков работы гостиницы, умений разрабатывать должностную инструкцию, развивать познавательные способности;

**Воспитательная:** воспитывать чувство ответственности за исполняемые обязанности, укрепить интерес к избранной специальности.

**Оснащение рабочего места:** рабочая тетрадь для практических работ, методические рекомендации, конспекты, учебник, словарь.

**Форма организации практического занятия:** индивидуальная.

#### **УМК:**

1. Учебно-планирующая документация.
2. Инструкция по выполнению практического занятия.
3. Учебная литература.

**Допуск к практическому занятию:** опрос по вопросам изучаемой темы.

**Методические указания по выполнению заданий:** изучить теоретический материал, полученный в ходе изучения темы, пользуясь конспектом лекций по данной теме, выполнить задания.

#### **Ситуационные задачи:**

1. К стойке подходит гость, интересуется, где находится ближайшая прачечная. Администратор отвечает, что она расположена на следующем перекрестке, 2 минуты пешком от гостиницы. Гость просит вызвать такси, будучи не в курсе стоимости данной услуги. Важным нюансом будет то, что гостиница получает большое количество жалоб на дороговизну этой услуги.

Какими должны быть действия администратора, дабы предотвратить возможную конфликтную ситуацию?

2. К стойке ресепшена подходит гость и жалуется, что у него ноутбук определяет сеть wi-fi не так как указано везде - в карточках предоплаты, например. Вы объясняете, что в гостинице другой сети нет, возможно у него настройки не так налажены. Гость оставляет свой ноутбук со словами: "вернусь вечером и на рецепции хочу

получить его назад и чтобы сеть отображалась с тем названием, которое я хочу"

Какими должны быть действия администратора?

3. В гостинице большой заезд гостей из Индии. Они наотрез отказались пользоваться ванной и потребовали выдать им тазики и ковши, которых в гостинице в наличии нет.

Какими должны быть действия администрации отеля?

4. От гостя поступила вполне обычная просьба гостя принести ему халат. Особенность этой просьбы в том, что халат в его номере уже был. Между сотрудником и гостем состоялся следующий диалог:

Гость: "Почему у меня в номере один халат?!"

Администратор: "Вы понимаете, поскольку номер одноместный, там и вешают один халат".

Гость: "Вот я сейчас искупался и мой халат мокрый! Что вы мне прикажете теперь надеть?!"

Каким должно быть правильное решение администрации гостиницы: принести еще один халат или отказать в выполнении просьбы, сославшись на внутренние правила гостиницы?

#### **Теоретическая часть:**

**Существуют четыре основных модели гостеприимства:**

**Европейская модель**, сложившаяся в условиях наиболее развитого гостиничного рынка Центральной и Западной Европы, традиционно рассматривается отельерами в качестве классического образца. Она ориентирована на поддержание высокой репутации заведения за счет стремления к индивидуализации подхода к клиентеле. Европейское гостеприимство характеризуется следующими признаками:

– диверсифицированность предложения европейского рынка услуг размещения, т. е. наличие гостиничных предприятий самых разнообразных классов от дешевых до элитных;

– социальная сегрегация, которая выражена в том, что постоялец с определенным статусом вряд ли может контактировать на территории отеля с постояльцем, обладающим более высоким или более низким положением в обществе;

– сравнительно низкая вместимость номерного фонда, за счет чего обеспечивается достаточно высокая индивидуализация при обслуживании постояльцев;

- стремление к известности, популярности, поддерживаемой высококачественным обслуживанием;
- традиционность и межличностный контакт при обслуживании постояльцев, даже в условиях автоматизации гостиничного сервиса;
- изысканность и стильность интерьеров, не переходящие, тем не менее, в роскошь;
- стремление (особенно у дорогих отелей) располагаться в исторических центрах городов или поблизости от памятников старины, иных достопримечательностей, в уникальных местностях.

**Азиатская модель** резко противопоставляется европейской, однако в чистом виде такой тип обслуживания реализуется далеко не во всех азиатских странах, но, видимо, лишь в крупных центрах международного туризма мусульманских и некоторых дальневосточных государств. Для сервиса типичных отелей азиатской модели характерны такие признаки, как роскошное убранство и гигантомания. При этом азиатская гостиница, желающая получить высший балл по шкале классификации, обязана обладать как можно большей вместительностью. Отсюда вытекают следующие характеристики гостиниц, относимых к азиатской модели:

- высокий уровень вместимости;
- большая площадь у номеров и общественных помещений;
- показное богатство как интерьеров, так и экстерьеров отелей;
- сравнительно большая доступность услуг по цене, исключая жесткий европейский ценовой ценз;
- приверженность системе обслуживания «Все включено».

Следует заметить, что азиатская модель является рекламным продуктом, обращенным к иностранному туристу. В этом рекламном послании обыгрывается западный архетип, в соответствии с которым азиатские государства видятся «сказочным Востоком», т. е. отели используют показное богатство в качестве визитной карточки для приезжающих. Между тем для внутреннего туризма во многих восточных странах продолжают использоваться традиционные постоялые дворы, в последнее время дополненные также бизнес-отелями (современная разновидность торгового подворья, технически безупречная в плане соответствия запросов деловых клиентов).

Наиболее отчетливо данная тенденция выражена в Японии, где ревниво оберегается культура рёкан (ryokan). *Рёканы* появились в раннем Средневековье (около VII–VIII вв.) и с тех пор практически не изменились, что доказывает, например, «Хоши Рёкан» в округе Комацу, функционирующий с 718 г. по настоящее время. Это

постоялые дворы классической архитектуры и планировки, номера в которых выстланы циновками, а кровати заменяют матрасы-футоны. Обедают постоялец непосредственно в номере, полулежа за низким столиком; заказанный обед приносится служанкой с гостиничной кухни. Вся обслуга носит кимоно. Поведение обслуги и постояльца регулируется древними обычаями японского гостеприимства, непривычными для иностранца.

**Американскую модель гостеприимства**, присущую Соединенным Штатам Америки, выделяет смешение стилей и подходов, применяемых в европейской и азиатской моделях. Крупным гостиничным предприятиям, расположенным в зоне основных курортов и туристских центров США, выгоднее во многом следовать азиатской модели. В первую очередь это выражается в колоссальной вместимости, показной роскоши и развитой инфраструктуре таких отелей.

И в то же время на остальном пространстве страны преобладают отели европейского типа, для которых важны стильность, небольшие размеры и индивидуальное обслуживание. Впрочем, США и европейскую модель не копируют целиком. Так, если в Европе средства размещения четко делятся на гостиницы для небогатых и более состоятельных, то в США небогатые клиенты обращаются в мотели, тогда как гостиницы ориентированы главным образом на средний и высший классы общества. Кроме того, европейская модель отрицает сетевой принцип организации, тогда как в Америке усиленно создаются крупные гостиничные цепи.

**Восточноевропейская модель гостеприимства** по своему содержанию является американской, но реализованной в Восточной Европе и России. Это связано с тем, что при массовом переходе государств бывшего социалистического лагеря к рыночным отношениям в конце 1980-х – начале 1990-х годов преобразования в гостиничном деле велись преимущественно с учетом американского опыта, а часто – под непосредственным контролем со стороны приглашенных американских отельеров.

Вдобавок в качестве зарубежных инвесторов в восточноевропейские гостиничные проекты обычно выступали владельцы американских гостиничных цепочек, что наложило отпечаток на местную гостиничную модель (изначально – европейскую) и обусловило смешение европейских и азиатских характеристик, что свойственно американской модели.

**Задание:**



1. Решить ситуационные задачи.

2. Составить таблицу. Выполнить сравнительный анализ основных моделей гостеприимства

## Практическая работа 2

**Тема:** «Изучение нормативных документов гостиничных предприятий»

**Цель:** Приобрести профессиональные навыки заполнения нормативной документации гостиничных предприятий

**Допуск к практическому занятию:** опрос по вопросам изучаемой темы.

**Методические указания по выполнению задания:** изучить теоретический материал, полученный в ходе изучения темы, пользуясь конспектом лекций по данной теме, выполнить задания.

### Основные положения

Номер формы	Наименование формы
1-Г	Анкета
2-Г	Журнал регистрации иностранных граждан
3-Г	Счет
4-Г	Карта гостя
5-Г	Кассовый отчет
7-Г	Расчеты оплаты за бронирование и проживание по безналичному расчету
8-Г	Квитанция на возврат денег
9-Г	Акт о порче имущества гостиницы
10-Г	Заявка на бронирование мест
11-Г	Автостоянка
12-Г	Квитанция на предоставление дополнительных платных услуг
13-Г	Квитанция на прием вещей в камеру хранения

### Последовательность выполнения работы

Изучить первичную документацию, используемую в гостиницах

Заполнить все формы первичной отчетности гостиниц

**Бланк документа:** Анкета гостя

Утверждена

Приказом Министерства финансов

Российской Федерации

Форма N 1-Г

**АНКЕТА**

1. Фамилия \_\_\_\_\_ Комната N \_\_\_\_\_

2. Имя \_\_\_\_\_ Индекс поселения \_\_\_\_\_

3. Отчество \_\_\_\_\_ Прибыл \_\_\_\_\_

(дата, часы)

Выбыл \_\_\_\_\_

(дата, часы)

4. Дата рождения " " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

5. Место рождения Область, край, республика \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

район \_\_\_\_\_

город (селение) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6. Паспорт серии \_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_ выдан \_\_\_\_\_

(когда)

\_\_\_\_\_

(наименование органа внутренних дел, выдавшего документ)

7. Адрес постоянного места жительства \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

8. Цель приезда \_\_\_\_\_

(если в командировку, указать N удостоверения,

кем выдано, когда)

9. Срок проживания до \_\_\_\_\_

10. Продление проживания \_\_\_\_\_

11. С памяткой о правилах пожарной безопасности ознакомлен.

Подпись \_\_\_\_\_

лица, прибывшего в гостиницу)

**Оборотная сторона Ф. N 1-Г**

Поселен(а) " \_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

город (селение) \_\_\_\_\_

гостиница \_\_\_\_\_

На дополнительное место в номере согласен(на) \_\_\_\_\_

(подпись лица,

прибывшего в

гостиницу)

Согласен(на) на проживание в номере с оплатой

всех мест \_\_\_\_\_

(подпись лица, прибывшего в гостиницу)

Подпись ответственного лица \_\_\_\_\_

**ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ИНОСТРАННЫХ ГРАЖДАН В  
ГОСТИНИЦЕ (Форма N 2-Г)**

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

Форма N 2-Г

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ИНОСТРАННЫХ ГРАЖДАН В ГОСТИНИЦЕ  
за 19\_\_ г. \_\_\_\_\_

Гостиница \_\_\_\_\_

№ п/п, он же регистрационный номер прописки	Дата и время регистрации	Фамилия, имя, отчество	Год рождения	Гражданство (подданство), № паспорта	С какого ККП прибыл	Маршрут следования (для туристов), наименование организации, в которую прибыл	Номер комнаты и корпуса	Срок действия визы и до какого числа прописан	Дата выезда
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10


и т.д. до конца с оборотом без титульного заголовка.

Гостиница \_\_\_\_\_

Форма № 3-Г

Город \_\_\_\_\_

Утв. Приказом Минфин.

РФ. от 13.12.93г. №121

СЧЕТ № \_\_\_\_\_ ОТ « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200 \_\_\_\_\_ Г.

Гр. \_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

Индекс поселения \_\_\_\_\_

**№ комнаты** \_\_\_\_\_

**Заезд** \_\_\_\_\_

(дата, часы)

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

	В)				
--	----	--	--	--	--

Итого получено по счету \_\_\_\_\_

(Сумма прописью)

Дежурный администратор \_\_\_\_\_

Гостиница \_\_\_\_\_

Форма № 3-Г

Город \_\_\_\_\_

Утв. Приказом Минфин.

РФ. от 13.12.93г. №121

СЧЕТ № \_\_\_\_\_ ОТ « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 200 \_\_\_\_\_ Г.

Гр. \_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

Индекс поселения \_\_\_\_\_

**№ комнаты** \_\_\_\_\_

**Заезд** \_\_\_\_\_

(дата, часы)

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

	А) Автостоянка	сут.			
	Б)				
	В)				

Итого получено по счету \_\_\_\_\_

(Сумма прописью)

Дежурный администратор \_\_\_\_\_

Форма N 4-Г

Утверждена приказом

Министерства финансов

Российской Федерации

13.12.93 N 121

Гостиница \_\_\_\_\_  
 Адрес \_\_\_\_\_  
 Телефон \_\_\_\_\_  
 Проезд \_\_\_\_\_

**КАРТА ГОСТЯ N \_\_\_\_\_**

ДНИ			МЕСЯЦ
1	17		I
2	18		II
3	19	Фамилия _____	III
4	20	Номер _____	IV
5	21		V
6	22	Ключ от номера выдается при предъявлении	VI
7	23	Карты гостя	VII
8	24		VIII
9	25	Проживающий имеет право на внеочередное	IX
10	26	обслуживание в предприятиях общественного питания,	X
11	27	бытового обслуживания с связи, расположенных	XI
12	28	в гостинице	XII
13	29		
14	30		
15	31		
16			

Администратор \_\_\_\_\_  
 (подпись)

-----  
 Нижеследующая надпись печатается на обороте сверху

# **ПРОПУСК**

## **на вынос вещей**

Количество мест \_\_\_\_\_  
Наименование вещей \_\_\_\_\_  
Дата и час \_\_\_\_\_  
Подпись \_\_\_\_\_

### **Вопросы для самоконтроля**

1. Что такое документы первичной отчетности?
2. Назвать документы, относящиеся к документам первичной отчетности гостиниц

### **Оформление работы**

По практическому занятию оформляется отчет.

В тетрадь записывается:

Тема занятия.

Цель занятия.

Порядок проведения работы.

Заполнить формы первичной отчетности

## **Практическая работа № 3**

### **Тема: Работа с различными видами контрактов**

#### **Цель работы:**

Отработка практических навыков в составлении договора по оказанию гостиничных услуг.

#### **Оснащение:**

Методические рекомендации, конспект, исходные данные.

#### **Теоретическая часть**

Гостиничная услуга является сложной комплексной услугой.

Основным ее элементом является услуга по обеспечению временного проживания людей (но также услуги по оформлению гостей, по хранению имущества, по уборке номеров). Главная цель гостиничной услуги - предоставление гостиничного номера для временного проживания и создание комфортных условий для пребывания в нем.

Гостиничная услуга - это совокупность действий исполнителя (гостиницы) для удовлетворения индивидуальной потребности потребителя во временном проживании в гостиничном номере и опосредующим его различными услугами, которые как включены в цену номера так и являются дополнительными.

Предметом данного договора выступает гостиничная услуга.

Договор возмездного предоставления гостиничных услуг является:

- консенсуальным;
- взаимным;
- возмездным;
- публичным;
- договором присоединения.

Заключению договора на предоставление гостиничных услуг может предшествовать договор на бронирование гостиницы. В законодательстве установлен открытый перечень средств, с помощью которых может быть заключен договор на бронирование гостиницы: почтовая, телефонная и иная связь, в том числе Интернет (см. п. 6 Правил предоставления гостиничных услуг в РФ).



Договор предоставления гостиничных услуг характеризуется особым субъектным составом. В силу профессионального характера гостиничной Услуги (услуги иного средства размещения) к ее исполнителю предъявляются особые повышенные требования.

Второй стороной по договору выступает заказчик - потребитель (постоялец), которому будут оказаны гостиничные услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. На это лицо распространяется законодательство о защите прав потребителей. К числу основных прав гостиницы необходимо отнести следующие:

- право самостоятельно устанавливать цену номера (места в номере), а также форму его оплаты;
- право заключать договор на бронирование мест в гостинице; в случае опоздания потребителя гостиница вправе помимо платы за бронирование потребовать оплаты за фактический простой номера, но не более, чем за сутки; при опоздании более, чем на сутки бронь аннулируется (в случае отказа потребителя оплатить бронь, его размещение производится в порядке общей очереди);
- право установить предельный срок проживания в гостинице, одинаковый для всех потребителей;
- право самостоятельно устанавливать порядок проживания в гостинице.

#### **Основные обязанности гостиницы:**

своевременно  
предоставить  
потребителю  
необходимую

и

достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора, в том числе информацию о цене и условиях приобретения соответствующих услуг;

\*в соответствии с п.4 Правил предоставления гостиничных услуг в РФ информация должна предусматривать сведения о цене номеров в гостинице (места в номере); перечне услуг, входящих в цену номера; перечне и цене дополнительных услуг, оказываемых за отдельную плату; форме и порядке оплаты услуг

- исполнитель – коммерческая организация обязан заключить с потребителем договор на предоставление услуг, кроме случаев, когда отсутствует возможность предоставления услуг, в том числе, если учредительными документами исполнителя или гражданско-правовым договором, заключенным с ним, предусмотрена обязанность исполнителя в определенном порядке предоставлять услуги соответствующей категории лиц;

обеспечить

круглосуточное

оформление

потребителей,

прибывающих в гостиницу и убывающих из нее;

- отвечать за сохранность вещей потребителя; в случае обнаружения забытых вещей гостиница обязана немедленно уведомить об этом

владельца вещей; если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, гостиница обязана заявить о находке в милицию или орган местного самоуправления;

- гостиница также несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный потребителю нарушением его прав.

*К числу основных прав потребителя гостиничных услуг необходимо отнести следующее:*

- право расторгнуть договор на оказание услуги в любое время, уплатив гостинице часть цены пропорционально части оказанной услуги до получения извещения о расторжении договора и возместив гостинице расходы, произведенные ей до этого момента в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены услуги;

- при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать безвозмездного устранения недостатков либо соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу; также потребитель может расторгнуть договор и потребовать полного возмещения убытков, если гостиница в установленный срок не устранила эти недостатки. Гостиница должна устранить недостатки оказанной услуги в течение часа с момента предъявления потребителем соответствующего требования; требования потребителя об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора на предоставление услуг, подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования

\*например, в гостинице потребителю отказали приносить кипяток в номер, не меняли постельное белье и полотенца - если в течение часа с момента обнаружения недостатков администрация гостиницы не приняла мер, то потребитель может потребовать неустойку в размере 3% от суточной стоимости номера за каждый час просрочки

- право расторгнуть договор, если он обнаружил существенные недостатки в оказанной услуге или иные существенные отступления от условий договора.

Основные обязанности потребителя гостиничных услуг:

- оплачивать оказанные ему услуги в порядке и сроки, которые установлены договором с гостиницей;

\*потребитель обязан оплатить оказанную гостиницей услугу в полном объеме после ее принятия; с согласия потребителя услуга может быть им оплачена при заключении договора в полном объеме или путем выдачи аванса

- обязан соблюдать установленный гостиницей порядок проживания и правила противопожарной безопасности;
- обязан возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, а также потребитель несет ответственность за иные нарушения.

Если потребитель гостиничной услуги не освободил до единого расчетного часа (12 часов дня) номер, то за дополнительное время с него возьмут почасовую оплату, если он остался до 18.00. Задержка выезда от 6 до 12 часов оплачивается как половина суток, а свыше 12 часов - как за полные сутки

### **Практическая часть**

Задание. 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 15.07.2010г. 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 2018г. 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).

### **Преамбула**

Договор оказания гостиничных услуг

Г. \_\_\_\_\_ года

\_\_\_\_\_, в лице \_\_\_\_\_, действующего на основании Устава, именуемого в дальнейшем «Исполнитель», с одной стороны

И

\_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ года рождения, проживающий по адресу \_\_\_\_\_, паспорт \_\_\_\_\_, выдан \_\_\_\_\_, именуемый в дальнейшем «Заказчик», с другой стороны

заключили настоящий договор о нижеследующем:

### **Предмет**

В соответствии с настоящим соглашением Исполнитель предоставляет Заказчику номер в гостинице по цене, указанной в Прейскуранте организации.

Заказчику предоставляется однокомнатный номер, в котором имеются:

---

Стоимость предоставляемых услуг зависит от характеристик номера и срока оказания услуг.

Согласно прайс-листу организации, оплата предоставления указанного номера составляет \_\_\_\_\_.

Место, в котором оказываются гостиничные услуги, расположено по адресу:

---

### **Права и обязанности**

Исполнитель вправе:

- Требовать оплаты предоставленного Заказчику номера в момент заключения договора.
- Требовать соблюдения Заказчиком техники безопасности, а также иных требований, предусмотренных правилами Гостиницы.
- Требовать надлежащего исполнения обязательств по настоящему договору.

Исполнитель обязуется:

- После оплаты гостиничных услуг надлежащим образом предоставить номер для размещения Заказчика, который соответствует заявленным в договоре характеристикам.
- Исполнять свои обязательства в соответствии с настоящим договором.

Заказчик вправе:

- Требовать качественного оказания услуг после их оплаты.
- Требовать уважительного отношения со стороны Исполнителя и его персонала.
- Требовать надлежащего исполнения обязательств по настоящему договору.

Заказчик обязуется:

- Оплатить оказанные ему гостиничные услуги в момент подписания сделки.
- Соблюдать правила техники безопасности и иные правила временного проживания, установленные Гостиницей.
- Исполнять свои обязательства в соответствии с настоящим договором.

### **Ответственность сторон**

Стороны несут материальную ответственность в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по настоящему договору.

Заказчик несет материальную ответственность за несоблюдение правил техники безопасности и иных правил, установленных Исполнителем.

Стороны не несут ответственности в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по настоящему договору, если они не были исполнены вследствие непреодолимой силы.

В случае нанесения ущерба одним из Контрагентов, его возмещение осуществляется за счет виновной стороны.

### **Порядок разрешения споров**

В случае возникновения каких-либо споров, стороны разрешают их путем переговоров.

Если же в процессе переговоров стороны не пришли к компромиссу, споры разрешаются в судебном порядке.

Содержание отчета.

- 1 Название работы.
- 2 Цель работы.
- 3 Задание и его решение.
- 4 Вывод по работе

### **Практическая работа № 4**

**Тема:** «Размещение гостей (предоставление номеров), составление договоров (соглашений) на бронирование номеров»

**Цели:** отработка умений по составлению договорной документации на бронирование номеров и мест в гостиницах.

**Дидактическая:** углубить, закрепить, систематизировать материал по изученной теме;

**Развивающая:** способствовать формированию навыков работы гостиницы, умений разрабатывать должностную инструкцию, развивать познавательные способности;

**Воспитательная:** воспитывать чувство ответственности за исполняемые обязанности, укрепить интерес к избранной специальности.

**Оснащение рабочего места:** рабочая тетрадь для практических работ, методические рекомендации, стандарты, конспекты, учебник, словарь.

**Форма организации практического занятия:** индивидуальная.

**УМК:**

1. Учебно-планирующая документация.
2. Инструкция по выполнению практического занятия.
3. Учебная литература.

**Допуск к практическому занятию:** опрос по вопросам изучаемой темы.

**Методические указания по выполнению заданий:** изучить теоретический материал, полученный в ходе изучения темы, пользуясь конспектом лекций по данной теме, решить задания.

## **СОДЕРЖАНИЕ РАБОТЫ И ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ЕЕ ВЫПОЛНЕНИЯ**

**Задание 1.** Заполнить типовой договор на бронирования номеров (*приложение 2*), внести недостающую информацию о Гостинице (*заполняется самостоятельно*) и ее реквизиты. Реквизиты ООО «Столица – сервис +» взять из приложения 3.

**Задание 2.** - Заполнить типовой договор на оказание гостиничных услуг (*приложение 4*), самостоятельно внести информацию о «Исполнителе» и «Заказчике», а также недостающую в договоре информацию.

- Оформить уведомление о бронировании (подтверждение бронирования) к договору (*приложение 5*), самостоятельно заполнив недостающую информацию.

**Приложение 2**

### **Договор на бронирование номеров в системе "МосОтель" № \_\_\_\_\_**

г. Москва

" \_\_ " \_\_\_\_\_ 2013 г.

**ООО «Столица – сервис +»**, в дальнейшем именуемое Компания (Система бронирования «МосОтель») в лице Генерального директора Кауштуовой Г.О., действующего на основании Устава с одной стороны, и \_\_\_\_\_ в дальнейшем именуемое Гостиница, в лице \_\_\_\_\_ с другой стороны, в дальнейшем совместно именуемые «Стороны», заключили настоящий договор о нижеследующем:

#### **1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА**

- 1.1. Гостиница подключается к Системе бронирования «МосОтель», путем регистрации на сайте.
- 1.2. Компания предоставляет Гостинице специальный интерфейс, расположенный на сайте по адресу [www.mosotel.ru](http://www.mosotel.ru), для администрирования информации в системе «МосОтель» о наличии и стоимости мест в Гостинице.
- 1.3. Клиенты Компании осуществляют бронирования номеров в Гостинице в виде прямого резервирования по ценам и согласно информации о наличии мест, устанавливаемой Гостиницей.

#### **2. УСЛОВИЯ ПОДКЛЮЧЕНИЯ**

- 2.1. Гостиница предоставляет для подключения информацию о гостинице, гостиничных номерах, их обустройстве, их стоимости и их наличии для бронирования. Компания предоставляет

Гостинице специальный интерфейс для администрирования информации в системе "МосОтель" о наличии и стоимости мест в Гостинице. В случае невозможности самостоятельного администрирования информации в Системе бронирования "МосОтель", Гостиница вправе обратиться к менеджерам Компании для установки необходимых опций.

2.2. Руководство Гостиницы обязано информировать всех сотрудников, отвечающих за бронирование номеров о сотрудничестве с Системой бронирования «МосОтель», а также о фактических актуальных ценах, устанавливаемых Гостиницей.

2.3. Цены и наличие свободных номеров, устанавливаемые Гостиницей в Системе бронирования «МосОтель» действительны до того момента, пока Гостиницей не установлена другая цена. В случае изменения цен в сторону увеличения, Гостиница обязуется разместить клиентов \_\_\_\_\_

2.4. Гостиница обязуется предоставлять достоверную информацию о наличии и стоимости мест и обрабатывать информацию, поступающую на факс и e-mail Гостиницы от Системы бронирования «МосОтель». Гостиница самостоятельно принимает решение о выборе категории номеров, выставляемых в Систему бронирования "МосОтель". Гостиница обязуется не указывать в описании номерного фонда контактной информации (телефонов, факсов, адресов электронной почты, URL сайтов).

### **3. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ**

3.1. Все бронирования номеров в Гостинице осуществляются в виде прямого резервирования по ценам и количеству свободных номеров, устанавливаемых Гостиницей. Бронирования осуществляются без предварительного запроса в Гостиницу.

3.2. Все бронирования осуществляются клиентом через сайт Компании [www.mosotel.ru](http://www.mosotel.ru) путем заполнения и отправки формы брони, заявка направляется в Гостиницу посредством факсимильной (факс) и/или электронной связи (e-mail) в автоматическом режиме. Все заявки на бронирования гостиничных номеров отслеживаются через офис Компании ежедневно с 09.00-18.00 час. с понедельника по пятницу. Также возможны бронирования через менеджеров Компании. Способ направления заявки в гостиницу в таком случае не меняется.

3.3. Выставленные номера в Системе бронирования "МосОтель" являются гарантированными для размещения Клиентов.

### **4. ГАРАНТИИ БРОНИРОВАНИЯ**

4.1. Негарантированное бронирование, зарегистрированное через Систему бронирования «МосОтель» сохраняется до \_\_\_\_\_ часов даты заявленного заезда Клиента. Если Клиент не прибывает до указанного времени и не предупреждает Гостиницу о позднем приезде, Гостиница не применяет штрафных санкций к Компании и к Клиенту. В таком случае Гостиница вправе отказать Клиенту в размещении или предложить номера из имеющихся в наличии.

4.2. Гарантированное бронирование сохраняется за Клиентом до \_\_\_\_\_ часов дня, следующего за днем заезда по подтвержденной заявке.

Бронирование считается гарантированным если:



- При бронировании Клиент предоставляет данные действительной банковской карты. Гостиница имеет право заблокировать на карте сумму, достаточную для покрытия штрафа в случае не заезда Клиента, но не менее суточного проживания. Гостиница не имеет право использовать данную банковскую карту для оплаты проживания без согласия Клиента. Если Гостиница не может заблокировать необходимую сумму, она сообщает об этом вКомпанию, и та вправе аннулировать данную заявку.
- Клиент самостоятельно оплачивает проживание по безналичному расчету или банковскими картами до заезда в Гостиницу путем перевода денежных средств на расчетный счет Гостиницы не позднее 2-х суток до заезда.
- В случае не оплаты Компанией, забронированных Компанией для Клиента услуг, услуги клиенту\_\_\_\_\_.
- Компания оплачивает первые сутки, а Гость при заезде оплачивает полную стоимость согласно оформленному бронированию.

4.3. При гарантированном бронировании, где гарантией является \_\_\_\_\_ за проживание, внесённая на расчётный счет Гостиницы путём перечисления безналичных денежных средств от Компании, все штрафы, вытекающие из данного гарантированного бронирования, возмещает Компания в размере стоимости первых суток проживания в случае не заезда Клиента.

## **5. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА КОМПАНИИ**

5.1. Предоставить Гостинице услуги по размещению информации, предоставляемой Гостиницей, в базе данных системы «МосОтель» в сети Интернет после подписания Гостиницей настоящего договора и заполнения соответствующих форм в интерфейсе гостиницы.

5.2. Обеспечить по запросу Клиентов прямое бронирование номеров Гостиницы без дополнительных согласований с Гостиницей в режиме реального времени в сети Интернет, без ограничения по времени суток (круглосуточно), с немедленным подтверждением и извещением гостей и Гостиницы о бронировании по электронной почте или другим средствам связи.

5.3. Все изменения, вносимые Гостиницей через прямой доступ в базу данных, являются изменениями в режиме реального времени.

## **6. ОБЯЗАТЕЛЬСТВА ГОСТИНИЦЫ**

6.1. Гостиница обязуется вносить следующую информацию: в системе «МосОтель»: открытые/закрытые дни, цены на проживание, дополнительные возможности и услуги Гостиницы, а также ежедневно проверять ее актуальность.

6.2. Гостиница обязуется подтверждать все бронирования, сделанные через «МосОтель», без каких-либо дополнительных согласований по тем ценам, которые были установлены самой гостиницей.

6.3. Если у Гостиницы нет возможности разместить Клиентов в соответствии с бронью, она обязана предоставить гостю при заезде номер другой категории (но по цене не выше подтвержденной стоимости в системе «МосОтель»). В этом случае все дополнительные расходы, связанные с таким размещением, несет Гостиница.

6.4. При гарантированном бронировании Гостиница обязана держать номер для гостя до 12:00 дня, следующего после даты предполагаемого заезда.

## 7. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

7.1. При негарантированном бронировании и бронировании, гарантированном кредитной картой клиента или оплатой Клиентом по безналичному расчету:

Расчет с Гостиницей за проживание осуществляет Клиент в момент поселения в Гостиницу по подтвержденному тарифу. Тарифы устанавливаются в рублях. Вознаграждение Компании составляет \_\_\_ % от стоимости фактического проживания клиента. Сумма комиссионного вознаграждения определяется на основании отчет агента, счета и акта об оказанных услугах, ежемесячно предоставляемых Компанией за прошедший месяц в течение 10 рабочих дней в начале текущего месяца. Сумма комиссионного вознаграждения перечисляется Компании в течение 10 рабочих дней с даты получения счёта и акта об оказанных услугах.

7.2. При Гарантированном бронировании, где гарантией является предоплата за проживание от Компании:

Проживание Клиента в гостинице оплачивается Компанией путем перевода денежных средств на расчетный счет Гостиницы за вычетом Вознаграждения в размере \_\_%.

7.3. Дополнительные услуги, заказанные Клиентом и не включенные в заявку Компании, оплачиваются непосредственно Клиентом и являются не комиссионными. В случае не заезда Клиента в Гостиницу по брони, которая была оплачена банковским переводом, Гостиница удерживает на своём расчётном счете, сумму, равную стоимости первых суток проживания. Оставшаяся сумма по данной брони возвращается по письму Компании или используется для оплаты последующих заявок.

## 8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

8.1. В случае нарушения условий настоящего Договора стороны несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.2. Компания не несет ответственности за невозможность доступа Гостиницы к Системе бронирования "МосОтель", вызванной технической неисправностью не по вине Компании.

В случае невозможности Гостиницы осуществить доступ к Системе бронирования по техническим причинам, Компания обязуется принимать информацию по телефону или электронной почте до момента устранения неисправностей по рабочим дням с 09:00 до 18:00 на протяжении не более 30 календарных дней. При этом Компания несет ответственность за внесение данной информации в Систему.

8.3. Компания не несет ответственность за:

- Любые платежи между Клиентов и Гостиницей (в том числе и при оплате гостем штрафных санкций), а так же за оплату/неоплату дополнительных услуг, предоставляемых гостям Гостиницей.
- Любые претензии, ущерб или обязательства, возникшие в результате использования Системы бронирования "МосОтель", не попадающие под условия настоящего Договора.
- Любые неточности или искажения в информации, размещаемой Гостиницей.
- Все претензии Клиентов к Гостинице регулируются Гостиницей без вмешательства Компании.
- Компания не несет ответственности за ущерб, причиненный Клиентом Гостинице, а также не возмещает возникшие в результате причинения ущерба убытки

## 9. ФОРС-МАЖОР

9.1. Ни одна из Сторон не несет ответственности за ущерб, причиненный в результате полного или частичного неисполнения обязательств по данному Договору, если такой ущерб получен при форс-мажорных обстоятельствах: вследствие явлений природы, пожара, наводнения, промышленных забастовок, народных волнений, государственных актов и постановлений и других аналогичных явлений, которые не могли быть предвидены, контролируемы и устранены Сторонами.

9.2. Сторона, испытывающая эти обстоятельства, должна незамедлительно информировать другую Сторону касательно данных обстоятельств и их последствий. Такая Сторона освобождается от ответственности за убытки, причиненные другой Стороне в результате форс-мажорных обстоятельств.

## **10. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

Все споры и разногласия, которые могут возникнуть в связи с настоящим Договором, будут решаться путем переговоров. При не достижении согласия споры передаются на рассмотрение в Арбитражный суд по месту нахождения Истца.

## **11. СРОК ДЕЙСТВИЯ ДОГОВОРА**

10.1. Настоящий договор вступает в силу с момента подписания и действует до 31 декабря 20\_\_ г.

10.2. Настоящий договор может быть досрочно расторгнут обеими сторонами в одностороннем порядке без указания особой причины в 30-дневный срок в письменном виде по заявлению о расторжении.

10.3. Если стороны не заявляют о расторжении договора, то договор считается автоматически пролонгированным на следующий календарный год.

10.4. В случае прекращения действия договора Гостиница сохраняет обязательства по обслуживанию гостей по подтвержденным бронированиям.

10.5. В случае прекращения действия договора Гостиница сохраняет за собой обязательства по всем неоплаченным долгам перед Компанией.

10.6. Все действия сторон, выходящие за рамки настоящего договора и устанавливающие новые права и обязанности сторон, оформляются дополнительными соглашениями, приложениями, являющимися неотъемлемой частью настоящего договора.

10.7. Любые дополнительные соглашения, приложения, направленные на установление, изменение или прекращение обязательств по настоящему договору, действительны в том случае, если они совершены в письменной форме и подписаны полномочными представителями сторон.

## **12. РЕКВИЗИТЫ СТОРОН**

Приложение 3

### **РЕКВИЗИТЫ СТОРОН**

<b>ООО "Столица- сервис +"</b>	
--------------------------------	--

<p><b>Юридический адрес:</b> 129226, г. Москва, ул. Сельскохозяйственная д.17, к.5</p> <p><b>Фактический адрес:</b> 129226, г. Москва, ул. Сельскохозяйственная д.17, к.5</p> <p><b>ИНН /КПП:</b> 7717630714/771701001</p> <p><b>Р/с :</b> 40702810501060000516 в ОАО «Банк Москвы» г. Москва</p> <p><b>К/с:</b> 30101810500000000219</p> <p><b>БИК:</b> 044525219</p> <p><b>ОГРН:</b> 50877463661164</p> <hr/> <p>–</p> <p><b>Телефон:</b> +7(495) 509-77-23; +7(495) 981-13-01</p> <p><b>Факс:</b> +7(499)166-46-06</p> <p><b>e-mail:</b> <a href="mailto:mosotel@mail.ru">mosotel@mail.ru</a></p> <p><b>Контактное лицо:</b></p> <hr/> <p><b>Каушутова Г.О.</b></p>	<p><b>Юридический адрес:</b></p> <p><b>Фактический адрес:</b></p> <p><b>ИНН /КПП:</b></p> <p><b>Р/с :</b> в г. Москва</p> <p><b>К/с:</b></p> <p><b>БИК:</b></p> <p><b>ОГРН:</b></p> <hr/> <p>–</p> <p><b>Телефон:</b></p> <p><b>Факс:</b></p> <p><b>e-mail:</b></p> <p><b>Контактное лицо:</b></p> <hr/>
<p>Генеральный директор ООО "Столица – сервис + "</p> <p>_____ / Каушутова Г.О./</p> <p>М.П.</p>	<p>Генеральный директор</p> <p>_____ / _____ /</p> <p>М.П.</p>

## Договор

оказания гостиничных услуг

г. \_\_\_\_\_ "\_\_\_" \_\_\_\_\_ г.  
(место заключения договора) (дата заключения договора)

\_\_\_\_\_, в лице \_\_\_\_\_,  
(полное наименование юридического лица) (Ф.И.О., должность)  
действующего на основании \_\_\_\_\_, именуемое в дальнейшем  
(Устава, Положения,  
Доверенности)

"Исполнитель", с одной стороны и \_\_\_\_\_,  
(Ф.И.О. Заказчика)

именуемый в дальнейшем "Заказчик", с другой стороны, а вместе именуемые "Стороны",  
заключили настоящий договор о нижеследующем:

### 1. Предмет договора

1.1. По настоящему договору Исполнитель обязуется по заявке Заказчика о бронировании при  
наличии свободных мест оказать ему услуги по временному размещению в номерах гостиницы  
"\_\_\_\_\_" в период пребывания Гостя в \_\_\_\_\_, а

(наименование гостиницы) (населенный пункт)

Заказчик обязуется оплатить эти услуги.

1.2. Срок пребывания Заказчика в гостинице - \_\_\_\_\_ суток с "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
по "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

1.3. Предельный срок пребывания в гостинице - \_\_\_\_\_.

### 2. Обязательства Сторон

2.1. Исполнитель обязан:

2.1.1. Своевременно предоставить Заказчику необходимую и достоверную информацию  
об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора. Информация размещается в  
помещении, предназначенном для оформления проживания, в удобном для обозрения месте.

2.1.2. Обеспечить Заказчику предоставление льгот, если такие льготы предусмотрены законами и  
иными нормативными правовыми актами.

2.1.3. Довести до сведения Заказчика перечень услуг, которые входят в цену номера (места в  
номере).

2.1.4. Исполнитель должен устранить недостатки оказанной услуги в течение \_\_\_\_\_ часа с момента  
предъявления Заказчиком соответствующего требования.

2.2. Исполнитель не вправе без согласия Заказчика выполнять дополнительные услуги за плату.  
Заказчик вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены - потребовать от  
Исполнителя возврата уплаченной суммы.

2.3. Заказчик обязан:

2.3.1. Соблюдать установленный Исполнителем порядок проживания и правила противопожарной  
безопасности.

2.3.2. Принять и оплатить оказанные ему Исполнителем услуги в полном объеме.

## 2.4. Заказчик вправе:

2.4.1. Расторгнуть настоящий договор в любое время, уплатив Исполнителю часть цены пропорционально части оказанной услуги до получения извещения о расторжении договора и возместив Исполнителю расходы, произведенные им до этого момента в целях исполнения договора, если они не входят в указанную часть цены услуги.

2.4.2. При обнаружении недостатков оказанной услуги по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

2.4.3. Расторгнуть настоящий договор и потребовать полного возмещения убытков, если Исполнитель в установленный срок не устранил эти недостатки.

2.4.4. Расторгнуть договор, если он обнаружил существенные недостатки в оказанной услуге или иные существенные отступления от условий договора.

2.4.5. Потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатком оказанной услуги.

## 3. Стоимость услуг и порядок расчетов

3.1. Стоимость услуг рассчитывается согласно действующему на момент принятия Заявки "Прейскуранту цен на проживание", а также "Прейскуранту цен на дополнительные услуги".

3.2. В случае бронирования номера Заказчиком вносится аванс в размере 25% от общей стоимости услуг в течение 24 часов с момента выставления счета Исполнителем.

Оставшаяся часть суммы вносится не позднее \_\_\_\_\_ суток до предполагаемой даты заезда.

3.3. В случае аннулирования Заказчиком брони сумма за бронь в размере 25% от общей стоимости услуг не возвращается.

3.4. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом - с 12 часов текущих суток по местному времени. При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов) плата за проживание не взимается.

В случае задержки выезда потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа - почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа - плата за половину суток;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа - плата за полные сутки (или почасовая оплата).

При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

## 4. Порядок предоставления услуг

4.1. Качество предоставляемых услуг должно соответствовать условиям настоящего договора и требованиям, обычно предъявляемым к этим услугам.

4.2. Исполнитель обязан предоставить Заказчику без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

4.3. Порядок проживания в гостинице устанавливается Исполнителем.

4.4. Исполнитель отвечает за сохранность вещей Заказчика. В случае обнаружения забытых вещей Исполнитель обязан немедленно уведомить об этом владельца вещей.

4.5. Требования Заказчика об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора, подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

#### 5. Ответственность Сторон

5.1. За нарушение сроков удовлетворения отдельных требований Заказчика Исполнитель уплачивает Заказчику за каждый час (день, если срок определен в днях) просрочки неустойку (пени) в размере 3% суточной цены номера (места в номере) или цены отдельной услуги, если ее можно определить.

5.2. За нарушение сроков начала оказания услуг по договору на бронирование мест в гостинице Исполнитель уплачивает Заказчику за каждый день просрочки неустойку (пени) в размере 3% суточной цены забронированных мест.

5.3. Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Заказчика вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный Заказчику нарушением прав потребителя.

5.4. Заказчик в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения.

5.5. В случае опоздания Заказчика с него взимается кроме платы за бронирование также плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется. В случае отказа потребителя оплатить бронь его размещение в гостинице производится в порядке общей очереди.

#### 6. Заключительные положения

6.1. Настоящий договор вступает в силу с момента его заключения и действует до полного исполнения обязательств Сторонами.

6.2. Настоящий договор составлен в двух аутентичных экземплярах, по одному для каждой из Сторон.

6.3. Во всем, что не предусмотрено настоящим договором, Стороны руководствуются действующим законодательством.

#### 7. Реквизиты и подписи Сторон

Исполнитель

Заказчик

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Приложение 5

#### УВЕДОМЛЕНИЯ О БРОНИРОВАНИИ

к ДОГОВОРУ № \_\_\_\_\_ от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

# Подтверждение бронирования

## Информация о брони

Номер брони: _ _ _ _ _	Гостиница: _____ г.Москва
Код доступа: _ _ _ _ _	Метро: _____
Дата бронирования: дд/мм/гггг	Тел.: (495) _____
Время: чч - мм	По Договору: № _____ от _____
Вид брони: <b>Негарантированная/ Гарантированная картой/ Гарантированная предоплатой</b>	Забронировано через: Интернет

## Параметры брони

Заезд: <b>ДД.ММ.ГГГГ</b>	Время: <b>ЧЧ:ММ</b>	Выезд: <b>ДД.ММ.ГГГГ</b>
--------------------------	---------------------	--------------------------

## Прибывающие гости

Категория номера	ФИО Гостя	Гражданство

## Стоимость размещения

Дата	Категория номера	Цена за сутки	Количество суток
дд/мм/гггг- дд/мм/гггг			
Итого:			

## Заказчик

ФИО: _____
Тел. _____
e-mail: _____
Бронировал как: Частное /Физическое лицо
Комментарий к брони: _____

### Форма отчета:

1. Работа выполняется в тетради для практических работ.
2. Переписываются задания и изучаются методические указания.
3. Выполняются задания.



## **Практическая работа 5**

**Тема: Изучение набора предоставляемых услуг гостиницей, в зависимости от категории**

**Цель работы: Изучить набор услуг для каждой категории «звёздности» от 1\* до 5\***

**Допуск к практическому занятию:** опрос по вопросам изучаемой темы.

**Методические указания по выполнению задания:** изучить теоретический материал, полученный в ходе изучения темы, пользуясь конспектом лекций по данной теме, выполнить задания.

**Теоретическая часть:**

При оказании услуг важным является не только их количество, но и качество. Поэтому во многих гостиницах проживающих при отъезде просят заполнить небольшие анкеты. Заполненные анкеты обычно сдаются вместе с ключами в службу приема и размещения, а затем их изучают в службе маркетинга и

рекламы. Администрация гостиницы анализирует недостатки, выявленные в работе отдельных служб, и принимает меры для их устранения.

Предоставляемые услуги, а именно их качество, должно обязательно соответствовать условиям договора. В случае если таковые позиции не были оговорены в договоре, то качество услуги должно соответствовать требованиям, которые обычно предъявляются к данным услугам. То есть если нормативно-правовыми актами предусмотрены обязательные требования к услугам, качество предоставляемых услуг должно соответствовать этим требованиям.

***Гостиницы различаются по категориям от 1\* до 5\*.*** Категория гостиницы подразумевает уровень сервиса и качества предоставления услуг потребителю. Обеспечение гостиницы (в материально-техническом плане), качество предоставляемых услуг должны соответствовать требованиям присвоенной ей категории. Несмотря на различные классификации, обслуживание во всем мире должно соответствовать заявленной категории.

#### **Обслуживание по звездам:**

***Однозвездный отель.*** Туристические фирмы почти не предлагают такие гостиницы для размещения, в основном, останавливаются в них самостоятельные путешественники. Расположены такие гостиницы обычно на окраине, или рядом с центром, но в неприглядном месте. Как правило, это очень маленький отель, на 6-10 номеров, который обслуживает одна семья. Питание здесь не предполагается, вход после часа ночи запрещен. В маленьком номере - две кровати, тумбочка и стул.

***Двухзвездный отель.*** У таких гостиниц - удобств больше. Турфирмы предлагают размещение в таких отелях чаще всего на экскурсионных маршрутах, когда туристу нужны только постель и завтрак. Обстановка в номере - кровать, стол, стул, возможно, раковина. Иногда уровень двух звезд подразумевает наличие удобств в виде душа и телевизор, за пульт, от которого придется заплатить. Ограничений на вход в ночное время нет. Завтрак обычно присутствует.

***Трехзвездный отель.*** Отели, близкие по стандартам к трехзвездной категории - оптимальный выбор для большинства постоянно путешествующих. Это самая распространенная во всем мире разновидность отелей. В номере такой гостиницы должны быть все удобства: телефон, телевизор, возможно, мини-бар. Номера бывают одноместные и двухместные как с одной большой кроватью, так и с раздельными. Есть трехместные номера для родителей с ребенком: обычно это двухместный номер с дополнительной кроватью или с раскладывающимся диваном. Сервис гостиниц различных стран мира может значительно отличаться друг от друга. Например, в Европе в отеле три звезды - меньше услуг, чем в греческих

трехзвездных отелях. У них существуют определенные закономерности: обычно, чем выше комфорт и чем больше предоставляемых дополнительных услуг, тем дальше от центра располагается гостиница.

**Четырехзвездный отель.** Это отели с высоким уровнем сервиса, рассчитанные на людей, чьи заработки по европейским стандартам средние и выше среднего. Четырехзвездную гостиницу отличает повышенный уровень комфортности и удачное месторасположение, она может располагаться в центре города или на первой линии пляжа. Обязательно должна быть охраняемая автостоянка. У больших отелей есть свои такси и микроавтобусы. Эта категория предполагают множество дополнительных бесплатных услуг, возможность пользоваться тренажерными залами, кортами и бассейнами и различными отельными шоу, например, дискотеками. В четырехзвездном отеле номер меблирован как обычная жилая комната, со стандартной бытовой техникой. Цветной телевизор с дистанционным управлением, холодильник, мини-бар, кондиционер, охранная система, мини-сейф, обязательно телефон с выходом на межгород. В некоторых отелях предоставляют термопресс для глажения, и есть система дистанционного управления светом. В таких отелях можно заказать как стандартный одноместный или двухместный номер, так и номера с улучшенной планировкой, которая предполагает не только спальню, но и гостиную или кухню.

**Пятизвездный отель** - это город со всей необходимой для жизни инфраструктурой. В отелях есть несколько ресторанов (с европейской и национальной кухней), баров, ночной клуб и магазины. А также парикмахерские и прачечные, фитнес и бизнес центры, бассейны и косметические кабинеты. Номера в них бывают самые разные: от одноместных с одной кроватью до многокомнатных апартаментов. Самый скромный номер в пятизвездной гостинице - одноместный с одной двуспальной кроватью. Далее следуют двухместные, они бывают двух разновидностей: с двумя кроватями или с одной большой. Выше по рангу стоит двухместный номер, который может быть и двухэтажный, обычно со спальней или спальнями наверху. Есть двухъярусные номера, включающие в себя 2-3 спальни, пару гостиных и кабинетов и комнаты для прислуги или охраны. Это уже королевские. Для деловых людей в некоторых пятизвездных отелях есть бизнес номера - с многоканальной телефонной связью, компьютером, факсом и комнатой для переговоров. В любом номере пятизвездного отеля должен быть полный набор необходимых косметических средств в ванной, тапочки перед кроватью, мини-бар, телефон, цветной телевизор, кондиционер и другие предметы роскоши, облегчающие быт.

Независимо сколько «звезд» имеет тот или иной отель, гостиница, он предоставляет гостям как основные, так и дополнительные услуги, которые так или иначе также определяют его «звездность».

Минимальные требования на присвоение одной из категории:

1. количество комнат;
2. общие помещения;
3. оборудование отеля;
4. комфортность жилья;
5. обслуживания;

**Задание:** Выполнить блок -схему «классификация гостиниц по звёздам».

**Контрольные вопросы:**

1. Что подразумевает категория гостиницы ?
2. Предоставляемые услуги для каждой категории «звездности»?

### **Практическая работа № 6**

#### **Тема: Расчёт оплаты за проживание**

**Цель:** научиться самостоятельно рассчитывать стоимость за проживание, учитывая все факторы влияющие на ценовую политику.

**Оснащение рабочего места:** рабочая тетрадь для практических работ, методические рекомендации, конспекты, учебник, словарь.

**Форма организации практического занятия:** индивидуальная.

**УМК:**

1. Учебно-планирующая документация.
2. Инструкция по выполнению практического занятия.
3. Учебная литература.

**Допуск к практическому занятию:** опрос по вопросам изучаемой темы.

**Методические указания по выполнению заданий:** изучить теоретический материал, полученный в ходе изучения темы, пользуясь конспектом лекций по данной теме, выполнить задания.

### **Теоретическая часть:**

#### Порядок расчета за проживание

При расчете за проживание играет роль количество прожитых суток, время заезда и выезда гостя. Плата за проживание в гостинице взимается по ценам, установленным исполнителем.

Для сотрудника Front desk очень важно четко знать порядок взимания оплаты за проживание и уметь грамотно объяснить клиенту, за что берется та или иная сумма. Порядок расчета с клиентами за проживание определен Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 года №490, которыми руководствуются большинство российских гостиниц.

Согласно этому документу «плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом - с 12 часов текущих суток по местному времени.

При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов) плата за проживание не взимается.

В случае задержки выезда потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

не более 6 часов после расчетного часа - почасовая плата;

от 6 до 12 часов после расчетного часа - плата за половину суток;

от 12 до 24 часов после расчетного часа - плата за полные сутки (если нет почасовой оплаты).

При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

Исполнитель с учетом местных особенностей вправе изменить единый расчетный час».

**Рассмотрим несколько примеров расчета сумм за проживание. Для наглядности можно воспользоваться следующей схемой:**

1. Одноместный номер Заезд 10.03 в 18 ч 00 мин стоимостью 100 у. е.

Выезд 14.03 в 07 ч 00 мин.

Стоимость проживания в этом случае - 400 у. е.

Одноместный номер Заезд 10.03 в 21 ч 00 мин стоимостью 100 у. е.

Выезд 14.03 в 15 ч 00 мин.

В этом случае гость задержался с выездом на 3 часа после расчетного часа и поэтому с него следует взять дополнительно за 3 часа. Таким образом, стоимость проживания в этом случае - 412,48 у. е.

2. Одноместный номер Заезд 10.03 в 19 ч 00 мин стоимостью 100 у. е.

Выезд 14.03 в 22 ч 00 мин.

В этом случае гость покидает гостиницу позже 18 часов, время задержки выезда составило 10 часов, следовательно с него будет взято дополнительно 1/2 стоимости проживания за сутки - 450 у. е.

3. Апартаменты

Заезд 21.03 в 05 ч 00 мин стоимостью 300 у. е. Выезд 24.03 в 22 ч 00 мин.

Стоимость за проживание в этом случае составит 1050 у.е.

4. Апартаменты

Заезд 19.03 в 07 ч 00 мин стоимостью 500 у. е. Выезд 19.03 в 16 ч 00 мин.

Плата за проживание в этом случае составит 500 у. е., так как минимальная плата - сутки.

Исполнитель обязан довести до сведения потребителя информацию о форме и порядке оплаты гостиничных услуг.

Некоторые отели имеют специальный бланк (форму), который помогает избежать недоразумений, конфликтов в вопросах оплаты.

В случае отказа гостя от оплаченного номера в течение одного часа с момента поселения гостиница чаще всего возвращает деньги полностью, если гость не использовал номер для проживания.

Клерк Front desk (стойка регистрации) входит в контакт с гостями, отъезд которых планировался на 12 часов и не состоялся, любезно уточняет время отъезда, делает соответствующие пометки.

Наряду с тем что большинство гостиниц придерживается данной системы расчетов с клиентами за проживание, некоторые гостиницы вносят свои коррективы, имеют некоторые отступления от вышеуказанных правил (в большей степени это касается гостиниц с иностранным менеджментом).

Так, например, в гостинице «Метрополь» членам клуба «Шесть континентов» разрешается пребывание гостей в номерах До 16 часов в день отъезда без дополнительной оплаты.

В гостинице «Балчуг Кемпински Москва» при задержке выезда, уже с момента расчетного часа (с 12 часов) до 18 часов берется оплата 50% суточной стоимости номера. Если гость не Уехал и после 18 часов, он обязан заплатить уже за следующие сутки - 100% стоимости. При заезде до 9.00 - плата за полные сутки, после 9.00 - половина суточной стоимости номера. При этом участникам корпоративной программы «Private concierge» разрешен поздний выезд (до 17.00) без дополнительной оплаты.

В некоторых отелях, в случае если гость останавливается только на одни сутки, номер ему предоставляется в распоряжение сроком на 24 часа без учета единого расчетного часа (так называемые льготные сутки).

Иногда для больших групп туристов, выезжающих в вечернее время (после 12 часов) предоставляется один или несколько штабных номеров бесплатно. В этих номерах они могут сложить свой багаж, привести себя в порядок, отдохнуть перед отъездом. Таким образом, туристы могут сэкономить, не оплачивая дополнительно пребывание в своем номере после расчетного часа.

В случае 100%-ной загрузки номеров соответствующей категории или 100%-ного бронирования номеров соответствующей категории отель имеет право отказать постояльцу в возможности задержки выезда.

Ряд отелей с целью дополнительного привлечения клиентов практикуют так называемое дневное использование номеров (Day use) на 0,5 суток соответственно за половину стоимости проживания в номере. Этот прием используется только при очень низкой загрузке, при простое гостиницы исключительно в дневное время (до 16 часов). Распоряжение о таком поселении клерк Front desk получает от своего руководителя, в зависимости от сложившейся ситуации со спросом на услуги размещения. Часто таким видом услуг пользуются клиенты, которым необходим номер в отеле на несколько часов, например, для проведения деловой встречи или переговоров.

Общее количество проживающих в номере не должно превышать количество мест в номере. При желании клиента одному занимать многоместный номер с него берется полная оплата за весь номер. За проживание не более одного

ребенка в возрасте до 7-12 лет без предоставления специального спального места плата, как правило, не берется.

При необходимости в номере может быть установлена дополнительная кровать или раскладушка, чаще всего за дополнительную плату.

Актуальным является вопрос о порядке присутствия и, при необходимости, размещения в отеле гостей (посетителей) наших постояльцев. В советские и постсоветские времена посетители относились к категории «посторонних лиц», и «заботясь о нравственности проживающих», им разрешалось находиться в гостинице строго с 9 до 23 часов. Эти времена, конечно же, ушли в историю. В настоящее время двери высококлассных отелей открыты 24 часа в сутки. Но это не означает, что не существует никаких правил на этот счет. Проживающим, ожидающим гостей (посетителей) рекомендуется сообщить об этом заранее в службу приема и размещения, встретить лично своих гостей, а также проводить их после посещения. В целях безопасности каждый посетитель должен быть зарегистрирован в службе приема и размещения или в службе безопасности.

За каждую ночь пребывания посетителей в номере берется дополнительная плата. В разных отелях она, разумеется, разная. Вопрос о посетителях очень деликатный. Опытные отельеры советуют решать его индивидуально, исходя из конкретной ситуации. Каждая отдельно взятая гостиница имеет свою политику на этот счет.

Итак, сумма за проживание сформирована. Недостаточно просто назвать ее гостю. Следует обсудить ее с гостем, напоминая о сроке пребывания в отеле и всех нюансах, связанных с условиями оплаты проживания. Если гостю все понятно и он со всем согласен, кассир переходит к следующему разделу компьютерной программы «Расчет с гостем за дополнительные услуги».

### **Задание:**

1. Решить ситуационные задачи.
2. Составить таблицу. Выполнить сравнительный анализ основных моделей гостеприимства

### **Практическая работа № 7**

#### **Тема: Составление схемы размещения туристов**

***Цели:** Научиться составлять схемы размещения туристов и туристских групп, иностранных туристов.*

**Оснащение рабочего места:** рабочая тетрадь для практических работ, методические рекомендации, конспекты, учебник, словарь.

**Форма организации практического занятия:** индивидуальная.



## **УМК:**

1. Учебно-планирующая документация.
2. Инструкция по выполнению практического занятия.
3. Учебная литература.

**Допуск к практическому занятию:** опрос по вопросам изучаемой темы.

**Методические указания по выполнению заданий:** изучить теоретический материал, полученный в ходе изучения темы, пользуясь конспектом лекций по данной теме, выполнить задания.

### **Теоретическая часть:**

#### 1 Понятие и функции служб приема и размещения в гостинице

Организационная структура гостиничного предприятия определяется назначением гостиницы, ее категорией, размером номерного фонда, местоположением, спецификой гостей и другими факторами. Она является отражением полномочий и обязанностей, возложенных на каждого ее работника.

При этом можно выделить основные службы, имеющиеся в любой гостинице: административно-управленческая служба; служба приема и размещения; служба обслуживания номерного фонда; служба общественного питания; коммерческая и финансовая службы; инженерно-техническая служба; вспомогательные и дополнительные службы.

Мы рассмотрим службу приёма и размещения туристов в гостинице.

Гость получает обслуживание уже тогда, когда звонит или пишет в гостиницу, чтобы забронировать номер, поэтому мы считаем необходимым рассмотреть операционный процесс обслуживания и функции службы приема и размещения, который можно представить в виде следующих этапов:

- предварительный заказ мест в гостинице (бронирование);
- прием, регистрация и размещение гостей;
- предоставление услуг проживания и питания (уборка номера);
- предоставление дополнительных услуг проживающим;
- окончательный расчет и оформление выезда.

Предварительный заказ мест, регистрация при поселении, расчет за проживание и оказанные услуги, оформление выезда происходит в службе приема и размещения, где работают дежурный администратор, портье.

Услуги проживающим может оказывать персонал гостиницы (сервисное и номерное обслуживание) и персонал других предприятий (предприятия торговли, парикмахерская, медпункт и другое), расположенных в гостинице.

Основными функциями службы приема считаются: бронирование мест в гостинице, регистрация и размещение туристов, оформление расчетов при выезде гостя, предоставление различной информации.

Процесс обслуживания гостей начинается с того, что они предварительно заказывают места или номера в гостинице, то есть бронируют. Заявки на бронирование от клиентов поступают в службу приема и размещения или в отдел бронирования. Они могут быть приняты посредством почтовой, телефонной и иной связи. Для гостя это удобно в том, что при въезде в гостиницу у него не возникает трудностей с заселением в понравившийся номер и с оформлением документов. При предварительном бронировании процесс регистрации занимает меньше времени, так как данные о клиенте администратору уже известны.

Следующая часть операционного процесса - расселение - состоит в свою очередь из встречи, регистрации, вручения ключа и сопровождения до номера.

Встреча гостя может быть двух видов: в аэропорту или на вокзале (на дальних подступах); около входа в гостиницу или в вестибюле (на ближних подступах).

Встреча на дальних подступах позволяет до прибытия в гостиницу познакомиться с гостем, составить или скорректировать программу обслуживания, рассказать о гостинице и предоставляемых услугах. О такой встрече договариваются при бронировании.

В небольших гостиницах гость подходит к стойке службы приема и размещения, где его приветствует администратор. Если клиент приезжает в гостиницу не в первый раз, то желательно обратиться к нему по имени. Это произведет положительное впечатление. Правилom для многих гостиниц является то, что администратор стоит за стойкой, а не сидит. Этим он подчеркивает свое уважение к гостю.

В процессе общения с гостем нужно обсудить такие вопросы, как стоимость номера, сроки размещения, порядок оплаты. А также корректно выяснить о платежеспособности гостя.

Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении потребителем паспорта, военного билета, удостоверения личности, иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность потребителя. Если подтверждение на размещение получено, гость

заполняет регистрационную карточку, которая является договором между Исполнителем и Потребителем. В анкете гость указывает адрес своего постоянного места жительства, адрес организации, оплачивающей проживание, и вид платежа.

Заполнив карточку, гость подписывает ее, тем самым, заключая с гостиницей договор, подтверждающий вид размещения, продолжительность проживания и стоимость номера.

Далее администратор выписывает разрешение на поселение - документ, дающий право на занятие номера или места в номере. Затем гостю выписывают счет за проживание, который включает в себя тариф номера, умноженный на число суток, оплату бронирования, оплату дополнительных услуг, которые гость заказывает при регистрации и различные гостиничные сборы.

Затем администратор заполняет визитную карту (карту гостя), где указывается фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания - документ на право входа в гостиницу и получения ключа от номера.

По окончании оформления коридорный или посыльный провожают гостя до предоставленного ему номера, помогая поднести багаж. Во время регистрации багаж прибывающих в гостиницу находится в вестибюле. В номере коридорный показывает гостю, как пользоваться оборудованием и рассказывает правила безопасности.

Нужно помнить, что процесс регистрации индивидуальных туристов очень сильно различается от обслуживания туристских групп и иностранных туристов.

Рассмотрим особенности регистрации туристских групп и иностранных туристов.

Предварительный заказ мест дает возможность заранее подготовить номера к заселению, спланировать работу администраторов и подносчиков багажа. Накануне заезда группы администратор заполняет карту подготовки и заселения номеров (карту брони).

При поселении туристской группы в гостиницу ее руководитель предъявляет администратору направление туристской фирмы (документ, подтверждающий право проживания данной группы в гостинице и гарантирующий, что оплата произведена) и список группы, оформленный в соответствии с требованиями паспортного режима.

Администратор сообщает номера комнат, которые забронированы для данной группы.

Туристы из группы размещаются обычно в двухместных номерах, и только для руководителя группы предоставляется одноместный номер. Все туристы заполняют анкеты, в графе цель приезда следует писать - туризм.

Администратор заполняет групповое разрешение на поселение по безналичному расчету, где указываются номера комнат, в которых будут жить туристы.

Каждому гостю администратор выписывает визитную карту. Счет за проживание при регистрации группы не выписывают, так как оплата производится по безналичному расчету.

Процесс регистрации иностранных туристов совсем иной, так как для въезда в страну им нужна виза (специальное разрешение правительства на въезд-выезд, проживание или транзитный проезд через ее территорию), которая немного усложняет обслуживание и требует очень внимательного отношения. Так как по прибытии в пункт назначения, въезжающий обязан в течение трех суток, исключая праздники и выходные дни, представить свой паспорт для регистрации.

Во время регистрации в гостинице администратор обращает внимание на срок действия визы, проставляет в визе регистрационный номер гостя, название гостиницы и дату регистрации. В некоторых гостиницах иностранные граждане не заполняют анкету.

По дипломатической визе пошлина не взимается. Каждый день гостиница сдает отчет в паспортно-визовую службу о числе зарегистрированных иностранных граждан с извещениями об оплате государственной пошлины.

После регистрации и непосредственного заселения в номер происходит обслуживание гостя в жилой части гостиницы.

Таким образом, к операционному процессу приёма и размещения туристов относятся следующие этапы: предварительный заказ мест в гостинице (бронирование); прием, регистрация и размещение гостей; предоставление услуг проживания и питания (уборка номера); предоставление дополнительных услуг проживающим; окончательный расчет и оформление выезда.

## 2 Особенности приема и размещения туристских групп

турист гостиница гость

Рассмотрим особенности регистрации туристских групп и иностранных туристов.

Предварительный заказ мест дает возможность заранее подготовить номера к заселению, спланировать работу администраторов и подносчиков багажа. Накануне заезда группы администратор заполняет карту подготовки и заселения номеров (карту брони).

При предварительном заказе данные о клиенте уже известны из заявки на бронирование. Администратор уточняет номер заявки, выбирает необходимый модуль в компьютерной системе, и производит регистрацию. От гостя требуется только подписать регистрационную карточку.

Процесс регистрации гостей без предварительного бронирования занимает больше времени, иногда до 5-ти минут. В данном случае администратор учитывает характер размещения, необходимого гостю. Кроме того, в процессе общения с гостем нужно обсудить такие вопросы, как стоимость номера, сроки размещения, порядок оплаты. Во время этого обсуждения работник гостиницы, владея основами психологии, задает и другие вопросы, которые позволяют судить о платежеспособности гостя. Нормальным для большинства гостиниц является просьба к гостю показать его кредитную карточку, которая является своего рода гарантией его платежеспособности.

При поселении туристской группы в гостиницу ее руководитель предъявляет администратору направление туристской фирмы (документ, подтверждающий право проживания данной группы в гостинице и гарантирующий, что оплата произведена) и список группы, оформленный в соответствии с требованиями паспортного режима.

Администратор сообщает номера комнат, которые забронированы для данной группы.

Туристы из группы размещаются обычно в двухместных номерах, и только для руководителя группы предоставляется одноместный номер. Все туристы заполняют анкеты, в графе цель приезда следует писать - туризм. Администратор заполняет групповое разрешение на поселение по безналичному расчету, где указываются номера комнат, в которых будут жить туристы.

Каждому гостю администратор выписывает визитную карту. Счет за проживание при регистрации группы не выписывают, так как оплата производится по безналичному расчету.

Процесс регистрации иностранных туристов совсем иной, так как для въезда в страну им нужна виза, которая немного усложняет обслуживание и требует очень внимательного отношения. Так как по прибытии в пункт назначения въезжающий обязан в течение трех суток, исключая праздники и выходные дни, представить свой паспорт для регистрации.

Для того чтобы гостиница имела право самостоятельно регистрировать иностранных граждан, следует получить лицензию на международную туристскую деятельность.

Во время регистрации в гостинице администратор обращает внимание на срок действия визы, проставляет в визе регистрационный номер гостя, название гостиницы и дату регистрации. В некоторых гостиницах иностранные граждане не заполняют анкету.

При регистрации администратор в первую очередь должен сделать ксерокопию паспорта иностранного гостя, его миграционной карты и визы. Также обязательно нужно обратить внимание на дату въезда гостя в страну, т.к. по закону иностранный гражданин обязан зарегистрироваться в стране прибытия в течение суток с момента въезда в нее. Если этот закон им нарушен, то гостиница не имеет права его регистрировать и размещать. В противном случае на гостиницу налагается денежный штраф. После того, как ксерокопии сделаны, администратором заполняется уведомление о прибытии иностранного гражданина, которое состоит из основной и отрывной частей. Основная часть уведомления вместе с оригиналом миграционной карты передается в Федеральную миграционную службу (ФМС). Все данные заносятся в журнал учета анкетных данных для иностранных клиентов. Отрывная часть уведомления находится в гостинице до отъезда гостя, после его выезда она также передается в ФМС.

Таким образом, к операционному процессу приёма и размещения туристов относятся следующие этапы: предварительный заказ мест в гостинице (бронирование); прием, регистрация и размещение гостей; предоставление услуг проживания и питания (уборка номера); предоставление дополнительных услуг проживающим; окончательный расчет и оформление выезда. Для того чтобы самостоятельно регистрировать иностранных граждан, гостинице необходимо получить лицензию на международную туристскую деятельность. Иностранец для размещения в гостинице должен иметь национальный загранпаспорт и визу.

Задание:

1. Составить схему размещения туристов и туристских групп

Контрольные вопросы:

1. Этапы процесса обслуживания службы приема и размещения?
2. Основные функции службы приема ?
3. Правила регистрации иностранных граждан?

## **Практическая работа № 8**

**Тема:** Заполнение карты движения номерного фонда.

**Цель:** Научиться заполнять карту движения номерного фонда.

**Оснащение рабочего места:** рабочая тетрадь для практических работ, методические рекомендации, конспекты, учебник, словарь.

**Форма организации практического занятия:** индивидуальная.

**УМК:**

1. Учебно-планирующая документация.
2. Инструкция по выполнению практического занятия.
3. Учебная литература.

**Допуск к практическому занятию:** опрос по вопросам изучаемой темы.

### **Теоретическая часть:**

Кроме документов, которые передаются гостю, администратор заполняет документы внутреннего пользования. В автоматизированных гостиницах все эти документы формируются автоматически после внесения данных гостя при регистрации.

В гостиницах, где документация заполняется вручную, до сих пор основным документом учета использования номерного фонда является ведомость движения номерного фонда, представленная в Таблице 6.

**Таблица 6. Ведомость движения номерного фонда.**

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

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 к 00.00 ч текущих суток, в другой части администратор записывает места, освобождающиеся в течение текущих суток. Ведомость начинает заполнять один дежурный администратор в 00.00 ч, а заканчивает другой администратор в 24.00 ч тех же суток.

Дежурный по этажу или заведующая секцией заполняют список проживающих на этаже (“шахматку”). Различные виды этого документа представлены Таблицами 7 и 8). По “шахматке” дежурная по этажу составляет ежедневно наряд на уборку номеров с указанием вида уборки и горничной, которая будет ее проводить.

**Таблица 7. Список проживающих на этаже (шахматка”), вариант 1**



Список проживающих на этаже 2-19 января Дата заполнения 02.06.2005 г.

Номер комнаты	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
201	Шульц Бельгия Завтрак																			
202																				
203	Выезд																			
204																				
205																				
206																				
207	Баранов РФ																			
208																				
209																				

Дежурный администратор Ольгина А. П.

**Таблица 8. Список проживающих на этаже (шахматка”), вариант 2**

Номер комнаты	Тариф	Услуги	Заезд	Отъезд (предварительный)	Индекс поселения	Фамилия	Страна	Дата смены белья
201	500	Стирка	20.12 18.00	03.01 12.00	ИТ	Берг	Герм.	03.01
202	500							
203	300	Побудка 5.00	28.12 16.00	02.01 6.00	ТП	Птицына	РФ	

204	300	”						
205	300							
206	500							
207	500		02.01 14.00	06.01 12.00	ТП	Баранов	РФ	05.01
208	300							

В некоторых случаях в номер может быть поставлена дополнительное место (раздвижное кресло, диван, дополнительная кровать или раскладушка). Оплата дополнительного места производится в размере 80 % от основного места в стандартном номере и 100% в номере высшей категории.

Предоставление дополнительной кровати – услуга, предоставляемая не во всех гостиницах. В гостиницах высокого класса есть номера с кроватями для детей или диваны в многокомнатных номерах.

В процессе проживания может возникнуть необходимость перемены номера. Это происходит по просьбе гостя, если ему чем-то не понравился номер, или по служебной необходимости: неполадки оборудования, которые невозможно быстро устранить и т.п. При переводе гостя в другой номер следует оформить разрешение, сделать пометку в анкете и других документах о перемене номера. В том случае, если новый номер более дорогой, то гостю выписывают счет на доплату, если же номер более дешевый, то гостиница возмещает разницу в оплате.

#### **Индексы поселения бывают:**

- с/п — свободное поселение, т.е. клиент самостоятельно, без предварительного бронирования, пришел в гостиницу и обратился к дежурному администратору;
- л/п — льготное поселение, когда правилами и порядком предоставления гостиничных услуг, принятыми в гостинице, обладает определенная категория граждан (например, инвалиды, участники боевых действий, которым предусматриваются скидки);
- р/д — распоряжение директора (под этим индексом размещаются лица по устным или письменным распоряжениям директора);
- з/о — заявка организации, когда гости размещаются по заявкам

предварительного бронирования.

**Задание:**

**Заселить гостей**

1. **Заезд: Иванов И. РФ**  
**С 05.03. – 12.04**  
**Одноместный номер,**  
**Завтрак**  
**Тариф 2500**
2. **Заезд: Петрова А. с ребёнком**  
**С 08.03 -16.03**  
**Одноместный номер,**  
**Полный пансион**  
**Тариф 3000**
3. **Заезд: семья Михайловых из 3 человек(2 взрослых и ребёнок)**  
**С 06.03 – 14.03.**  
**Стандартный 2-х местный номер**  
**Полупансион**  
**Тариф 3000**
4. **Заезд: 10 человек**  
**С 05.03 – 15.03**  
**2х местные номера**  
**Полупансион**  
**Тариф 3000**
5. **Заезд: 6 человек**  
**С 17.03 – 20.03**  
**Одноместные номера**  
**Завтрак**  
**Тариф 2500**

### **Практическая работа № 9**

**Тема: Организация работы с жалобами гостей в гостинице**

**Цель: научиться работать с жалобами гостей**

Задание: Используя приложение 1, ответьте на вопросы и выполните задания:

1. В какой форме могут поступать жалобы, претензии и предложения гостей?
2. Какую информацию следует заносить в журнал регистрации жалоб и претензий?
3. Перечислите причины возникновения жалоб в различных средствах размещения.
4. Предложите решение следующих ситуаций:
  - а) если разрешение жалобы выходит за рамки полномочий работника отеля,
  - б) если в силу уважительных причин жалоба гостя не может быть удовлетворена,
  - в) если о жалобе стало известно после отъезда гостя,
  - г) если в результате рассмотрения жалобы она признана необоснованной.
5. В течение какого времени при поступлении жалобы лично или по телефону получивший сотрудник должен её решить?
6. Для чего необходимо ведение регистрационного журнала (книги отзывов и предложений)?

### *Приложение 1*

Жалобы, претензии и предложения гостей могут быть высказаны ими по телефону, изложены в виде записей в журналах (книга отзывов) и письменных обращениях на имя руководства отеля. В журнал регистрации жалоб и претензий следует заносить следующую информацию:

- сведения о заявителе: фамилия, имя, страна, фирма;
- время обращения;
- краткое изложение жалобы;
- принятые меры, время отдачи распоряжения (если приходится обращаться в несколько служб или к нескольким исполнителям);
- отметка об исполнении распоряжения с указанием времени;
- отметка о сообщении гостю, о результатах принятых мер с указанием времени сообщения;
- фамилия, имя и должность сотрудника, принявшего жалобу;
- подпись (виза) руководителя подразделения.

Жалобы и претензии гостей должны рассматриваться быстро и благожелательно, ни одно замечание, претензия, пожелание не должны оставаться без внимания. Необходимо помнить, что удовлетворение жалоб гостей — ключевой момент в деле его сохранения для отеля.

В любом отеле существуют правила реагирования на жалобы гостей. Если гость чем-то недоволен, персонал гостиницы старается на месте разрешить неприятную ситуацию.

#### ***Причинами жалоб в отеле могут стать:***

- неудовлетворительный уровень обслуживания;
- некачественная уборка номеров;
- недостаток необходимых вещей в номере;
- недостаточное внимание к клиентам со стороны администрации отеля;
- плохое функционирование технических средств;

- недостаточные организационные меры безопасности отеля и контроль систем жизнеобеспечения здания;
- медлительное обслуживание;
- низкое качество оказанной услуги;
- несоблюдение сроков выполнения заказа;
- отсутствие стандартов обслуживания;
- незнание стандартов ведения телефонных переговоров;
- неумение слушать и слышать;
- отсутствие заботы и персонального внимания;
- отсутствие доброжелательности;
- безразличие и равнодушие обслуживающего персонала;
- неправильные расчеты при оплате;
- низкая квалификация персонала в первую очередь на стойке регистрации, и как следствие недостаточный уровень удовлетворенности клиентов;
- отсутствие единых идей (ценностей) и норм (стандартов), и как следствие принятие сотрудниками, менеджерами решений на основе субъективных взглядов на нестандартную ситуацию.

При поступлении жалобы лично или по телефону получивший ее сотрудник должен решить проблему гостя в течение часа с момента обращения, затем незамедлительно проинформировать его о принятых мерах и принести извинения за доставленные неудобства.

Если разрешение жалобы выходит за рамки полномочий работника, то сотрудник должен немедленно сообщить о жалобе своему руководителю, получить у него указания по ее разрешению, проинформировать гостя о принимаемых мерах и назвать конкретный срок решения проблемы. Убедиться, что гость удовлетворен отношением к его жалобе и согласен со сроком ее разрешения.

Если в силу уважительных причин жалоба гостя не может быть удовлетворена, руководитель службы должен лично извиниться перед гостем и разъяснить ему причины. Требования клиента о возмещении ему материального и морального вреда в связи с ненадлежащим предоставлением (не предоставлением) услуги подлежат удовлетворению в течение десяти рабочих дней с момента обращения. В наиболее сложных случаях в улаживании конфликта должен принимать участие руководитель более высокого уровня, который приносит извинения гостю от имени руководства отеля.

Если о жалобе стало известно после отъезда гостя, следует сообщить руководителю подразделения и принять меры по их устранению. Затем связаться с клиентом, подтвердить получение жалобы и проинформировать о принятых мерах и в течение десяти дней возместить понесенный клиентом ущерб (в любом случае клиенту направляют извинения в письменном виде за подписью руководителя отеля).

Гости должны иметь возможность в любое время суток поставить гостиничную администрацию в известность по поводу имеющихся недостатков в обслуживании и размещении. Ведение регистрационного журнала (книги отзывов) способствует выявлению слабых мест в работе гостиничных служб, их устранению в ходе повседневной работы. Руководители отделов и служб ежедневно просматривают записи в журнале, визируют их и в установленное время обобщенная информация по поступившим жалобам и принятым по ним мерам представляются руководству отеля.

Если в результате рассмотрения жалобы она признана необоснованной, ответ должен содержать аргументы, способные убедить заявителя в его неправоте. В таких случаях, если имеется возможность, рекомендуется лично встретиться с заявителем для улаживания конфликта. В случае появления однотипных жалоб необходимо проанализировать причины их вызывающие и принять срочные меры по устранению этих причин.

Рассмотреть различные ситуации с жалобами в гостинице:

## **Задание № 1**

### **Отель «Marriott»**

Гости Отеля ожидают от Вас личной ответственности за работу с их замечаниями и жалобами чутким, быстрым и вежливым образом.

Если Вы обнаружили признаки неудовлетворенности гостя Отеля, необходимо быстро принять меры для сглаживания ситуации.

Поощряйте гостей и давайте им возможность высказываться о нашем обслуживании; задавайте соответствующие вопросы.

Принимайте все замечания и жалобы спокойным и позитивным образом, желательно в отсутствие других гостей.

Если гость представил свое замечание или жалобу, у него не должно быть необходимости повторять их второй раз.

- слушайте спокойно и сочувственно, не перебивая; помечайте важные детали
- примите замечания гостя; поблагодарите его за комментарии
- примите на себя личную ответственность за разбор замечания или жалобы
- примите необходимые меры
  - сообщите гостю о шагах, которые Вы можете предпринять, или предложите альтернативы
- в том случае, если вопрос не может быть решен немедленно, сообщите гостю, что и когда вы сделаете
- если гость не доволен предложенным ему решением, направьте его к вышестоящему лицу
- убедитесь в том, что меры приняты и гость удовлетворен
- выясните причины подачи жалобы, чтобы подобная ситуация более не повторялась;
- зафиксируйте жалобы, чтобы их можно было учитывать в дальнейшем.

Гость должен быть уверен, что его жалобы и замечания будут быстро удовлетворены.

Недовольные гости, к которым относятся внимательно и с пониманием, жалобы которых решают быстро и дружелюбно, могут стать постоянными гостями Отеля.

#### **Задание 1.**

1. Внимательно прочитайте ситуацию:

В службу приема и размещения обращается гость, и возмущенным тоном заявляет, что у него в номере нет горячей воды. Администратор позвонил в

инженерно-техническую службу, и оставил заявку на проверку оборудования в номере гостя. Гость опаздывает и начинает нервничать. Как уладить возникший конфликт?

2. Предложите решение проблемы. Дайте полный развернутый ответ.

## **Задание 2.**

1. Внимательно прочитайте ситуацию:

Группа туристов заехала в один из отелей уровня "четыре звезды". В процессе регистрации выясняется, что проводится смена канализационной системы на одном из этажей отеля. В итоге гостям предложено размещение в трехместных номерах, вместо двухместных, которые обещаны турфирмой по договору с гостиницей. Гости очень устали после перелета, и не хотя им пришлось согласиться, однако на следующий день от руководителя туристической группы поступила жалоба на имя руководства отеля.

2. Представьте, что эта ситуация произошла в вашем отеле. Как бы вы разрешили эту ситуацию?

1. Причина жалобы: неудовлетворительное обслуживание гостя.

2. Дайте свой ответ на ситуацию.

## **Задание № 2 Отель «Hilton»**

Гости Отеля ожидают от Вас личной ответственности за работу с их замечаниями и жалобами чутким, быстрым и вежливым образом.

Если Вы обнаружили признаки неудовлетворенности гостя Отеля, необходимо быстро принять меры для сглаживания ситуации.

Поощряйте гостей и давайте им возможность высказываться о нашем обслуживании; задавайте соответствующие вопросы.

Принимайте все замечания и жалобы спокойным и позитивным образом, желательно в отсутствие других гостей.

Если гость представил свое замечание или жалобу, у него не должно быть необходимости повторять их второй раз.

- слушайте спокойно и сочувственно, не перебивая; помечайте важные детали
- примите замечания гостя; поблагодарите его за комментарии
- примите на себя личную ответственность за разбор замечания или жалобы
- примите необходимые меры
- сообщите гостю о шагах, которые Вы можете предпринять, или предложите альтернативы

- в том случае, если вопрос не может быть решен немедленно, сообщите гостю, что и когда вы сделаете
- если гость не доволен предложенным ему решением, направьте его к вышестоящему лицу
- убедитесь в том, что меры приняты и гость удовлетворен
- выясните причины подачи жалобы, чтобы подобная ситуация более не повторялась;
- зафиксируйте жалобы, чтобы их можно было учитывать в дальнейшем.

Гость должен быть уверен, что его жалобы и замечания будут быстро удовлетворены.

Недовольные гости, к которым относятся внимательно и с пониманием, жалобы которых решают быстро и дружелюбно, могут стать постоянными гостями Отеля.

### **Задание 1.**

Внимательно прочитайте ситуацию:

Номер, в котором жила семья на первом этаже гостиницы затопило, какие меры нужно принять для мирного урегулирования вопроса?

Предложите решение проблемы, рассмотрев ситуацию с разных сторон  
Дайте полный развернутый ответ.

### **Задание 2.**

Внимательно прочитайте ситуацию:

В одном из номеров 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. Стоимость аппарата составляет 12000 руб. Турист отказывается возмещать ущерб, причиненный гостинице, и пишет жалобу на имя руководства отеля с просьбой разобраться в случившемся.

Представьте, что эта ситуация произошла в вашем отеле. Как бы вы разрешили эту ситуацию?

### **Задание 3.**

Причина жалобы: некачественная уборка номера.

Дайте свой ответ на ситуацию.



## Практическая работа № 10

**Тема: «Моделирование деловой ситуации «Передача дежурства в конце смены»»**

**Цель:** закрепление у студентов навыков передачи дежурства в конце смены в соответствии с правилами осуществления данной процедуры.

Ход практической работы:

Задание 1. Составьте перечень дел, который вы выполнили за день, передайте незавершенные дела своему партнеру по работе, придерживаясь всех стандартов передачи дежурства в конце смены.

### Теоретическая часть:

. При передаче смены администратор, который сдает смену, обязан сообщить вновь заступающему администратору следующую информацию:

- - Сумму денежных средств в кассе, полученных за проживание гостей;
- - Количество гостей, проживающих на момент передачи смены;
- - Информацию о работе горничных, количестве убранных номеров и номеров, нуждающихся в уборке;
- - Информацию о технических неполадках и неисправностях;
- - Просьбы и пожелания клиентов.

Администратор  
Смена 08:00 – 20:00

ФИО \_\_\_\_\_  
201\_\_г.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_

Действие	Комментарии
<p><b>08:00 Принять смену у ночного администратора:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li><input type="checkbox"/> устная информация, прочитать Журнал передачи смен за ночную смену, сделать пометки;</li><li><input type="checkbox"/> пересчитать размен в кассе;</li><li><input type="checkbox"/> посмотреть кол-во номеров на заезд/выезд/проживание; загрузку</li><li><input type="checkbox"/> проверить порядок на рабочем месте;</li><li><input type="checkbox"/> проверить наличие канцелярии, бумаги в принтерах, карт гостя, ключей, ленты в кассе и терминалах к/карт и т.д.</li><li><input type="checkbox"/> прочитать инфо в электронной почте и Журнале передачи смен за время своего отсутствия</li><li><input type="checkbox"/> проверить, есть ли на сегодня именинники.</li><li><input type="checkbox"/> ознакомиться с меморандумами, информацией о мероприятиях/соревнованиях /конференциях/ семинарах, заездах VIP-гостей на текущий день;</li></ul>	

<p><b>08:20 Проверить подготовку заезда на день:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> проверить брони: присвоены ли номера, статус;</li> <li><input type="checkbox"/> наличие прокатанных ключей, подписанных карт гостя, регистрационных карт;</li> <li><input type="checkbox"/> при необходимости сформировать вопросы отделу бронирования;</li> <li><input type="checkbox"/> уточнить у супервайзера ситуацию по грязным номерам;</li> <li><input type="checkbox"/> проверить, указано ли время выезда гостей из номеров под заезд, держать на контроле эти номера.</li> </ul>	
<p><b>09:00</b></p> <p><b>□ Доложить об обстановке руководителю:</b> сложные вопросы, конфликтные ситуации с гостями, проблемы/пожелания и т.п.</p> <p><input type="checkbox"/> Сообщить отделу бронирования о незаехавших и перенесенных бронях предыдущего дня.</p>	
<p><b>09:30- 09:35</b></p> <p><input type="checkbox"/> 5-минутка от руководителя о планах на день и важных моментах</p>	
<p><b>1 0:00 Работа с номерами на выезд:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> проконтролировать соблюдение гостями расчетного часа, в случае необходимости предупредить гостей о возможности продления номера;</li> <li><input type="checkbox"/> продление/выписка гостей, проживающих до 12:00;</li> <li><input type="checkbox"/> контроль динамики выезда/заезда/переселения гостей, при необходимости осуществлять перераспределение номеров по согласованию с отделом бронирования, хоз. отделом; менять при этом документы под заезд.</li> <li><input type="checkbox"/> проверить отсутствие на стойке документов выезжающих гостей;</li> <li><input type="checkbox"/> оперативно звонить супервайзеру по факту продления и выезда гостей.</li> </ul>	
<p><b>12:00</b></p> <p><input type="checkbox"/> <b>Обед по согласованию с руководителем</b></p>	
<p><b>14:00 Текущая работа:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> решать вопросы гостей, оперативно выполнять просьбы гостей.</li> <li><input type="checkbox"/> своевременно вносить новую информацию в Журнал передачи смен;</li> <li><input type="checkbox"/> незамедлительно информировать супервайзера о заездах, переселениях, изменениях в системе;</li> <li><input type="checkbox"/> незамедлительно информировать отдел бронирования в случае необходимости;</li> <li><input type="checkbox"/> проверить актуальность информации в папках, журнале, афишах, объявлениях, находящихся на стойке.</li> </ul>	
<p><b>16:00</b></p> <p><input type="checkbox"/> проверить отчет «Кредитный Лимит», подкрепить отчет в папку</p>	
<p><b>17:30</b> Проконтролировать поздние выезды начисления и оплату, написать примечание в случае бесплатного выезда от рук-ва.</p>	
<p><b>18:30 Работа с документами:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> проверка заезда за смену – внесение паспортных данных, кол-во людей, тариф, перенаправления, наличия ксерокопий док-тов всех заселенных гостей, регистрационных карт с подписями, номерами телефонов и данных автомобиля, контроль передачи всех док-тов иностран.гостей менеджеру по регистрации (делаем пометки в случае отсутствия док-тов на детей, доп.людей);</li> <li><input type="checkbox"/> печать отчета Cashier Audit, сверка сумм по отчету</li> </ul>	

<input type="checkbox"/> распечатать аварийные отчеты.	
<b>19:30</b> <input type="checkbox"/> заполнить Журнал передачи смен, <input type="checkbox"/> сверить чеки по к/к с отчетом кассира и прикрепить чеки к отчету <input type="checkbox"/> сверить детальный отчет по доп. терминалу: оплату и пре-авторизацию в системе	
<b>20:00 Передать смену, чек-лист ночной смене.</b>	
<b>08:00-20:00 Выполнение текущей работы:</b> <b>В удобное время – 15-минутное обучение от руководителя.</b> выполнять просьбы гостей зафиксированных в Журнале передачи смен, отметить результат выполнения в системе; своевременно вносить новую информацию в Журнал передачи смен; незамедлительно информировать супервайзера о заездах, переселениях, изменениях в системе; незамедлительно информировать отдел бронирования в случае необходимости; проверить актуальность информации в папках, журнале, афишах, объявлениях, находящихся на стойке. решать конфликтные и спорные ситуаций; осуществлять контроль текущего заселения/выселения. Вести Журнал учета ключей Сохранять порядок на рабочем месте	

## Информационное обеспечение обучения

### Печатные издания

1. Ёхина М.А. Прием, размещение и выписка гостей. Учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 2-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2016 – 304с.

2. Ёхина М.А. Организация обслуживания в гостиницах. Учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / 6-е изд., испр. и доп.– М.: Издательский центр «Академия», 2015

3. Косолапов А.Б., Елисеева Т.И. «Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства». Учебное пособие.5-е изд. стер. – М.: КНОРУС, 2016 – 200с.

4. Английский язык для индустрии гостеприимства. 2015г. Москва ИНФА-М К.В Ишимцева

5. Hotels & Catering. “Express Publishing”, Virginia Evans 2015 г.

6. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 336 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-04589-5. <https://www.biblio-online.ru/viewer/12AC7584-3AAC-48DC-A720-4CA49A6FD829#page/1>

7. Тимохина, Т. Л. Гостиничный сервис: учебник для СПО / Т. Л. Тимохина. — М.: Издательство Юрайт, 2017. — 331 с. — (Профессиональное образование). — ISBN 978-5-534-03427-1. <https://www.biblio-online.ru/viewer/05FBCB8B-ADDB-4861-869C-83A61B803759#page/1>

### Журналы

«Отель»

«Пять звезд»

«Гостиница и ресторан»

«PRO - отель».

### Электронные ресурсы

1. [http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id\\_article=7830](http://hotel.web-3.ru/intarticles/?act=full&id_article=7830)
2. <http://h-code.ru/2009/11/mobile-marketing-in-hotel-business/>
3. <http://www.catalog.horeca.ru/newspaper/business/249/>
4. <http://prohotel.ru/>