

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского

федерального университета

Дата подписания: 10.06.2024 13:48:23

Уникальный программный ключ:

d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef9a

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение
высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Пятигорский институт (филиал) СКФУ
Колледж Пятигорского института (филиал) СКФУ

УТВЕРЖДАЮ

Директор Пятигорского института

(филиал) СКФУ

Т.А. Шебзухова

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по учебной практике

Специальность	43.02.16 Туризм и гостеприимство
Квалификация	Специалист по туризму и гостеприимству
Форма обучения	Очная

Фонд оценочных средств по учебной практике разработан на основании федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство».

Разработчик:

Луста Светлана Станиславовна, преподаватель колледжа Пятигорского института (филиал) СКФУ
фамилия, имя, отчество, ученая степень, ученое звание, место работы преподавателя

СОГЛАСОВАНО:

Представитель работодателя

Руководитель отдела маркетинга ООО «Русь»,
г. Ессентуки

должность представителя работодателя, наименование
организации и город ее расположения

Гамм Д.Г.

подпись

Фамилия, инициалы

М.П.

1. Паспорт фонда оценочных средств

1.1. Область применения

Фонд оценочных средств (далее - ФОС) предназначен для контроля и оценки результатов прохождения учебной практики по профессиональному модулю (далее - ПМ) ПМ.01 «Предоставление гостиничных услуг», образовательной программы СПО.

1.2. Объекты оценивания

В результате учебной практики осуществляется оценка овладения следующими профессиональными и общими компетенциями:

(Для производственной практики приводится весь перечень ПК и ОК, для учебной практики возможно частичное освоение ПК и ОК).

Компетенции	Показатели оценки результата
ПК 2.1.	Организовывать и осуществлять прием и размещение гостей
ПК 2.2.	Организовывать и осуществлять эксплуатацию номерного фонда гостиничного предприятия
ПК 2.3.	Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг
ПК 2.4.	Организовывать и предоставлять услуги питания в номерах
ОК 01.	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам
ОК 02.	Использовать современные средства поиска, анализа и интерпретации информации, и информационные технологии для выполнения задач профессиональной деятельности
ОК 03.	Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие, предпринимательскую деятельность в профессиональной сфере, использовать знания по финансовой грамотности в различных жизненных ситуациях
ОК 04.	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде
ОК 05.	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста
ОК 06.	Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, в том числе с учетом гармонизации межнациональных и межрелигиозных отношений, применять стандарты антикоррупционного поведения
ОК 07.	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях
ОК 08.	Использовать средства физической культуры для сохранения и укрепления здоровья в процессе профессиональной деятельности и поддержания необходимого уровня физической подготовленности
ОК 09.	Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках

ФОС позволяет оценить приобретенные на практике:

практический опыт в:

- оценки и планирования потребностей департаментов (служб, отделов) в материальных ресурсах и персонале;
- проведения вводного и текущего инструктажа подчиненных;

- распределения обязанностей и определения степени ответственности подчиненных;
- планирования текущей деятельности департаментов (служб, отделов) гостиничного комплекса;
- формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса;
- координации и контроля деятельности департаментов (служб, отделов);
- контроля выполнения сотрудниками стандартов обслуживания и регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
- взаимодействия со отделами (службами) гостиничного комплекса;
- управления конфликтными ситуациями в департаментах (службах, отделах);
- стимулирования подчиненных и реализации мер по обеспечению их лояльности;
- организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте;
- информирования гостей о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- информирования гостей о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- приема корреспонденции для гостей и ее доставка адресату;
- оказания помощи в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
- помощи в получении услуг по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, информации по работе городского транспорта, об офисных услугах, услугах магазинов, ресторанов, баров, медицинских учреждений и прочих услуг, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- приема и учета запросов и просьб гостей по услугам в гостиничном комплексе или ином средстве размещения и городе (населенном пункте), в котором оно расположено;
- подготовка отчетов о своей работе за смену;
- встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения;
- выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного;
- комплекса или иного средства размещения и их хранение;
- информирования гостей гостиничного комплекса или иного средства;
- размещения об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- приема на хранение ценностей гостей гостиничных комплексов или иных средств размещения;
- приема заказов гостей на основные и дополнительные услуги гостиничного комплекса или иного средства размещения
- выполнение услуг гостиницы, закрепленных за сотрудниками службы
- приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;

- проведения расчетов с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения;
 - проведения текущего аудита службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
 - передачи дел и отчетов по окончании смены дежурному администратору службы приема и размещения;
 - проведения расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения
- хранения и выдачи багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения.

умения:

- анализировать результаты деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, а также потребности в материальных ресурсах и персонале, принимать меры по их изменению;
- осуществлять планирование, организацию, координацию и контроль деятельности служб питания, приема и размещения, номерного фонда, взаимодействие с другими службами гостиничного комплекса;
- использовать информационные технологии для ведения делопроизводства и выполнения регламентов служб питания, приема и размещения, номерного фонда;
- контролировать последовательность применения подчиненными требований охраны труда на рабочем месте, при работе с инвентарем, стационарным оборудованием, сейфами, хранилищами и другим оборудованием;
- предоставлять гостям информацию о службах и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- предоставлять гостям информацию о городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- оказывать помощь в проведении ознакомительных экскурсий по гостиничному комплексу или иному средству размещения для заинтересованных лиц;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- принимать и отвечать на гостевые запросы, в том числе по телефону, и контролировать их выполнение службами гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- находить информацию об услугах по бронированию авиабилетов и железнодорожных билетов, билетов в театры, на музыкальные и развлекательные мероприятия, в музеи, по аренде автомобилей, такси, по работе городского транспорта, об офисных услугах, о работе магазинов, ресторанов, баров, казино, медицинских учреждений и о прочих услугах, оказываемых организациями в городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- предоставлять дополнительные услуги, связанные с выполнением запросов и просьб гостей по услугам в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;
- разрешать возникшие у гостей проблемы, связанные с услугами в отеле и городе (населенном пункте), в котором расположен гостиничный комплекс или иное средство размещения;

- использовать специализированные программные комплексы, применяемые в гостиницах и иных средствах размещения;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения вести журнал передачи смены;
- осуществлять регистрацию российских и иностранных гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов;
- осуществлять расчеты с гостями во время их размещения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- информировать о деятельности служб и услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- хранить ключи и ценности гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- осуществлять расчеты с гостями во время их нахождения в гостиничном комплексе или ином средстве размещения в наличной и безналичной форме;
- оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения;
- осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме;
- оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения.

2 Формы контроля и оценки результатов прохождения практики

2.1. Формы текущего контроля

Текущий контроль результатов прохождения учебной практики в соответствии с рабочей программой происходит при использовании следующих возможных форм контроля:

- ежедневный контроль посещаемости практики;
- наблюдение за выполнением видов работ на практике;
- контроль качества выполнения видов работ на практике (уровень владения ПК и ОК при выполнении работ оценивается в аттестационном листе и характеристике с практики);
- контроль за ведением дневника практики;
- контроль подготовки отчета по практике в соответствии с заданием на практику.

2.2. Форма промежуточной аттестации

Промежуточная аттестация по учебной практике – дифференцированный зачет (далее – ДЗ).

По итогам учебной практики студенты допускаются к сдаче ДЗ при условии

выполнения всех видов работ на практике, предусмотренных рабочей программой и своевременном предоставлении следующих документов (в случае прохождения учебной практики – на предприятии (в организации)):

- положительного аттестационного листа руководителей практики от организации (образовательной организации) об уровне освоения профессиональных компетенций;

- положительной характеристики на обучающегося;

- дневника практики;

- отчета о практике в соответствии с заданием на практику.

ДЗ проходит в форме ответов на контрольные вопросы, защиты отчета.

3. Перечень заданий по практике

Приводится перечень заданий в соответствии с программой практики (раздел 3. Структура и содержание программы практики)

3.1 Структура практики

Коды формируемых компетенций	Наименование профессионального модуля	Объем времени, отведенный на практику (в неделях, часах)	Период проведения практики
ОК 01 ОК 02 ОК 03 ОК 04 ОК 05 ОК 06 ОК 07 ОК 08 ОК 09 ПК 2.1 ПК 2.2 ПК 2.3 ПК 2.4	ПМ.02 «Предоставление гостиничных услуг»	1 неделя, 36 часов.	6 семестр

3.2 Содержание практики

Виды деятельности	Виды работ	Содержание освоенного учебного материала, необходимого для выполнения видов работ	Наименование дисциплин, междисциплинарных курсов с указанием тем, обеспечивающих выполнение видов работ	Количество часов (недель)
Предоставление гостиничных услуг	<p>Отработка приемов организации рабочего места службы приема и размещения</p> <p>Составление и обработка необходимой документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.</p> <p>Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	Тема 1.2 Роль и место службы приема и размещения гостей в организационной структуре гостиницы.	МДК 02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы	6
	<p>Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).</p> <p>Отработка навыков регистрации иностранных граждан.</p> <p>Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.</p> <p>Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</p> <p>Оформление и подготовка счетов</p>	<p>Тема 1.7. Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы бронирования и продаж</p> <p>Тема 2.2. Управление текущей деятельностью сотрудников службы бронирования и продаж</p>	<p>МДК 02.01. Организация деятельности службы приема, размещения и бронирования гостиницы</p> <p>МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг.</p>	6

	<p>гостей. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).</p>			
	<p>Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы Овладение практическими навыками супервайзера, координатора Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья Проведение различных видов уборочных работ Оформление документов на забытые вещи Контроль сохранности предметов интерьера номеров Использование в работе знаний иностранных языков</p>	<p>Тема 1.6. Функции управления службами предприятий туризма и гостеприимства Тема 1.7. Категории персонала служб предприятий туризма и гостеприимства. Основные требования к персоналу.</p>	<p>МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг.</p>	<p>6</p>
	<p>Оказание персональных и дополнительных услуг гостям Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения,</p>	<p>Тема 1.8. Корпоративная культура.</p>	<p>МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг.</p>	<p>6</p>

	сейфы и депозитные ячейки) Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей			
	Ознакомление с системой сейфового хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием Составление актов на списание инвентаря и оборудования	Тема 1.22. Организационные структуры управления.	МДК 02.02 Организация деятельности службы управления номерного фонда и дополнительных услуг.	6
	Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования; Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях Оформление счетов на полную или частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования	Тема 3.2. Процесс поселения и выселения гостей	МДК 02.03 В Организация деятельности департамента маркетинга и рекламы	6

4. Система оценивания прохождения практики

Оценка качества прохождения практики происходит по следующим показателям:

- соответствие содержания отчета по практике заданию на практику;
- оформление отчета по практике, в соответствии с установленными требованиями;
- оформления дневника практики в соответствии с установленными требованиями;
- оценка в аттестационном листе уровня освоения профессиональных компетенций при выполнении работ на практике;
- запись в характеристике об освоении общих компетенций при выполнении работ на практике;
- количество и полнота правильных устных ответов на контрольные вопросы во время промежуточной аттестации.

Оценка за ДЗ по практике определяется как средний балл за представленные материалы с практики и ответы на контрольные вопросы.

Оценка выставляется по 5-ти балльной шкале.

Критерии выставления оценок:

Оценка **«отлично»** выставляется, если обучающийся выполнил в установленный срок и на высоком уровне все задания практики, проявил самостоятельность, творческий подход и инициативу, представил дневник практики. При защите практики: логически верно, аргументировано и ясно давал ответы на поставленные вопросы; демонстрировал понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии, интерес к ней; демонстрировал умение принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях, нести за них ответственность

Оценка **«хорошо»** выставляется, если обучающийся выполнил в срок все задания практики, предусмотренные программой практики, проявил самостоятельность, представил дневник практики. В ответах дал подробное, не конкретное/краткое описание заданий практики, сделал слабые выводы и предложения (в выводах и предложениях отсутствует конкретность). Отчетная документация оформлена в соответствии с требованиями, подобраны необходимые приложения.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если обучающийся выполнил все задания, но не проявил глубоких теоретических знаний и умений применять их на практике. В установленные сроки представил дневник. В ответах дал поверхностное, неполное описание заданий практики, приложил не все документы, провел исследовательскую и/или аналитическую работу, отсутствуют выводы и/или предложения.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если обучающийся не выполнил программу практики и/или не представил в срок отчетную документацию. Его ответ не позволяет сделать вывод о том, что он овладел начальным профессиональным опытом и профессиональными компетенциями по направлениям: выполнены не все задания, нарушена логика изложения.

Оценочные средства по производственной практике

Список индивидуальных заданий для проведения промежуточной аттестации

Наименование вопроса	Краткий ответ
<p>1. Отработка приемов организации рабочего место службы приема и размещения.</p>	<p>Служба приема и размещения является 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. Именно эту службу можно назвать лицом гостиницы, и во многом от нее зависит заполняемость, а, следовательно, и экономическая эффективность гостиницы.</p> <p>Служба приема должна быть расположена в непосредственной близости от входа в гостиницу. В случае большой площади гостиничного вестибюля динамичный характер интерьера должен сориентировать гостя в направлении расположения стойки регистрации (ресепшин). К оборудованию стойки регистрации не предъявляется каких-либо стандартных требований. Обычно ее высота составляет 1,1 м. (удобно для клиентов), и ширина 0,76 м. Длина стойки зависит от количества номеров в отеле, операций, производимых за стойкой, и общего дизайна вестибюля. Над стойкой, за ней или на ней обычно помещают вывески, показывающие, где должны выполняться рабочие процедуры: регистрация, кассовое обслуживание, выдача информации и почты и пр.</p>
<p>2. Выяснение потребностей и пожеланий гостя относительно услуг.</p>	<p>Потребности клиента — это факторы, побуждающие конкретного человека покупать продукт или услугу. Чтобы их определить, нужно понимать причины, по которым он принимает решение. Это особенно важно, если бизнес планирует бюджет на продвижение или запуск нового продукта.</p> <p>Чтобы лучше узнать о потребностях клиентов, нужно понять, кто они такие. Недостаточно просто определить целевую аудиторию, важно ее сегментировать по разным критериям.</p>
<p>3. Составление и обработка необходимой документацию по загрузке номеров, ожидаемому заезду, выезду, состоянию номеров, начислению на счета гостей за дополнительные услуги.</p>	<p>Составление и обработка документации по загрузке номеров, ожидаемому заезду, состоянию номеров, начислениям</p> <p>Кроме документов, которые передаются гостю, администратор заполняет документы внутреннего</p>

	<p>пользования. В автоматизированных гостиницах все эти документы формируются автоматически после внесения данных гостя при регистрации.</p>
<p>4. Отработка навыков общения с потребителем в процессе приема, регистрации и размещения гостей на иностранном языке, с использованием техники и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами и приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>	<p>Отработка навыков использования техник и приемов эффективного общения с гостями, деловыми партнерами и коллегами с использованием приемов саморегуляции поведения в процессе межличностного общения.</p>
<p>5. Применение профессиональных программ для приема, регистрации и выписки гостей.</p>	<p>Желая поднять престиж своей гостиницы или пансионата, обеспечить четкость и оперативность обслуживания клиентов, наладить контроль за действиями персонала и т.п., их руководители неминуемо приходят к мысли о необходимости приобретения и последующего внедрения автоматизированной гостиничной системы.</p> <p>В настоящее время в гостиницах прием, хранение и поиск информации происходит с помощью автоматизированных систем управления. Нет никакой проблемы вызвать из памяти компьютера список прибывающих в тот или иной день гостей, сведения о резервировании номеров, о постоянных клиентах, счетах гостей и др.</p> <p>Автоматизированная система управления состоит из набора компьютерных программ, с помощью которых можно собирать и использовать информацию, актуальную для работы офисов управления и поддержки</p>
<p>6. Проведение работ по оформлению гостей (VIP-гостей, групп, корпоративных гостей).</p>	<p>Специфика обслуживания vip-гостей, иностранных граждан и корпоративных клиентов. Организация приема и обслуживания VIP-туристов. Участники международных форумов обычно используют авиатранспорт. Поэтому прием гостей начинается уже в аэропорту, где им предоставляется VIP- обслуживание и предоставление различных видов транспорта. Одним из основных элементов обслуживания туристов, в том числе и VIP, - является размещение. Основанием для размещения в конгрессный отель иностранных туристов и делегаций, служат извещение, соответствующая заявка Интурбюро, наличие у туристов паспортов и ваучеров туристских фирм.</p>
<p>7. Отработка навыков регистрации иностранных граждан.</p>	<p>Иностранцы граждане, временно пребывающие в Российской Федерации, а равно постоянно или временно проживающие в Российской Федерации, при нахождении в месте</p>

	<p>пребывания, не являющемся их местом жительства, подлежат постановке на учет по месту пребывания, за исключением случаев, предусмотренных частью 6 статьи 20 Федерального закона. ... Иностранцы граждане, являющиеся участниками Государственной программы по оказанию содействия добровольному переселению в Российскую Федерацию соотечественников, проживающих за рубежом, и члены их семей, переселяющиеся.</p>
<p>8. Отработка взаимодействия с турагентствами, туроператорами и иными сторонними организациями.</p>	<p>Туристская индустрия, в соответствии с российским законодательством, представляет собой совокупность гостиниц и иных средств размещения, средств транспорта, объектов общественного питания, объектов и средств развлечения, объектов познавательного, делового, оздоровительного, спортивного и иного назначения, организаций, осуществляющих туроператорскую и турагентскую деятельность, а также организаций, предоставляющих экскурсионные услуги и услуги гидов-переводчиков. Индустрия туризма располагает солидной материально-технической базой, обеспечивает занятость большого числа людей и взаимодействует со всеми отраслями экономики. Наиболее заметную роль в туристской индустрии играют организации, занимающиеся формированием и продажей туров, а также подготовкой и проведением экскурсий, оказанием иных услуг. В настоящее время на туристическом рынке действуют два вида таких организаций: туроператор и турагент</p>
<p>9. Контроль оказания перечня услуг, предоставляемых в гостиницах (по договору).</p>	<p>Гостиничные услуги предоставляются исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме. Договор, заключаемый с потребителем или с заказчиком - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором. С 1 января 2021 вступили в силу новые Правила предоставления гостиничных услуг, утвержденные Постановлением правительства № 1853 от 18.11.2020. Изменения коснулись договора на оказание гостиничных услуг. Изменился перечень сведений, обязательных для указания в документе.</p>
<p>10. Оформление и подготовка счетов гостей.</p>	<p>Перед отъездом гостей кассир проверяет и подготавливает их счета, используя на компьютере одну из программ общей компьютерной программы Front office, которая</p>

	<p>называется «Расчет» (Check out). Расчет с гостями производится за проживание, дополнительные платные услуги и телефонные переговоры. Компьютер автоматически подсчитывает сумму за проживание, учитывая систему единого расчетного часа (check out time — 12:00), суммирует стоимость всех телефонных переговоров, учитывает все скидки за проживание и дополнительные платные услуги. Эффективное оформление и подготовка счетов гостей помогает в обеспечении четкости и прозрачности финансовых транзакций, что важно как для гостя, так и для самого отеля.</p>
<p>11. Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями.</p>	<p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих). Подготовка счетов. Порядок расчетов по услугам. Системы бонусов. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).</p>
<p>12. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).</p>	<p>Отработка навыков начисления и осуществления расчетов с гостями. Отработка навыков работы с информационной базой данных о наличии занятых, свободных мест, о гостях (проживающих, выписавшихся, отъезжающих).</p>
<p>13. Ознакомление со стандартами обслуживания в гостинице.</p>	<p>Стандарты обслуживания гостей службой приема и размещения – определенные критерии, позволяющие обеспечить максимальную продуктивность системы менеджмента. Основная цель, задача при выполнении работниками их обязанностей – максимально быстро удовлетворить потребности посетителей. Предвиденье пожеланий клиента (скрытых и явных) – залог коммерческого успеха ведения гостиничного бизнеса. Нужно отметить: требования для каждого средства размещения (отель, гостиница, мотель либо иное) должны разрабатываться индивидуально. Стандарты обслуживания самостоятельно подготовить и внедрить затруднительно.</p>
<p>14. Изучение работы офиса административно-хозяйственной службы.</p>	<p>В гостиничном бизнесе встречаются различные названия службы, обеспечивающей уборку, поддержание чистоты и формирование ассортимента ряда предметных</p>

	<p>услуг номерного фонда и общественных помещений, качественного состояния постельных и иных принадлежностей. В прежние годы такие службы именовались: «служба хозяйственного обеспечения и обслуживания гостиницы», «служба горничных», «служба гостиничного хозяйства», «служба эксплуатации номерного фонда», «поэтажная служба» и проч. Нередко при описании структуры гостиницы данное подразделение именуют «административно-хозяйственная служба» (АХС).</p> <p>Ставшее в последнее время более популярным наименование «служба хаускипинг» происходит от английского housekeeping — домашнее хозяйство, домоводство, административно-хозяйственная работа.</p> <p>Как бы ни называлась служба, обеспечивающая качественный сервис для гостя, она выполняет центральную миссию отеля как средства размещения — создает условия ночлега, отдыха, гигиены, всех иных аспектов пребывания клиента.</p>
<p>15. Овладение практическими навыками супервайзера, координатора.</p>	<p>Для практических навыков супервайзера, координатора и лидера необходимы такие навыки, как навыки планирования, организация, внимание к деталям и внешнему виду, умение принимать быстрые решения и распределять задачи. Чтобы стать успешным, необходимо иметь большое понимание процессов и делать то, что максимально эффективно. Необходимо уметь держать под собой проекты без запутывания внутрь или для того, чтобы понимать, как их планировать, а также развивать эффективные дружеские отношения с клиентами и коллегами. Супервайзер является профессиональным руководителем, который имеет постоянное присутствие на производстве</p>
<p>16. Осуществление контроля над качеством уборки и правила приема гостевых номеров, проверка санитарного состояния номеров, служебных и общественных помещений в соответствии со стандартами обслуживания.</p>	<p>Проверять состояние убранных номеров обязаны супервайзеры службы хозяйственного обеспечения гостиницы. В случае выявления недостатков в уборке они должны принимать меры по их устранению. В идеале ежедневно 100% номерного фонда должно быть проконтролировано супервайзерами. Исключения составляют номера, в которых в период проверки находятся гости. В этом случае супервайзер ограничивается вопросам к гостям:</p>

	<p>"Все ли у Вас в порядке в номере?" или: "Вас все устраивает в уборке номера?". Стандарты некоторых высококлассных отелей допускают также выборочную проверку подготовки номеров к ночному отдыху проживающих (вечерний сервис).</p>
<p>17. Проведение приема и инвентаризации гостиничного белья.</p>	<p>Имущество гостиниц, как и любого производственного предприятия, состоит из основных средств, инвентаря, материалов и малоценных и быстроизнашивающихся предметов. Проверка наличия ОФ, МПЗ, а также расчетов и обязательств, не отличается от инвентаризации этих активов в любой фирме.</p> <p>Особое внимание в отеле обращают именно на МБП, поскольку в их составе числятся предметы, находящиеся в постоянном движении. Это – мебель, убранство номеров (портьеры, шторы), техническое оборудование (сантехника, противопожарные щиты), напольные покрытия (ковры, паласы) осветительные приборы, постельные принадлежности, а также форменная и специальная одежда персонала и другое имущество, которое в силу специфики бизнеса подвержено динамике: приходится на склад, отпускается подразделениям, требует отслеживания начисленного износа, учета порчи, документального оформления списания инвентаря и т.п.</p> <p>Все операции по движению имущества отражаются в первичных документах и учетных регистрах, но их массовость может привести к возникновению ошибок и неточностей. Проведение инвентаризации выявляет подобные ошибки и обеспечивает достоверность отчетных форм. Инвентаризируют имущество подсчетом в натуральных величинах, сверяют фактическое наличие с учетными данными и фиксируют результат.</p> <p>Число инвентаризаций в финансовом году, даты и сроки их проведения, список подлежащих проверке активов и обязательств, устанавливаются компанией самостоятельно, кроме случаев, когда осуществление инвентаризации оговаривается законодательно. Как правило, в отеле устанавливается график проведения инвентаризаций по различным видам имущества, подразделениям и срокам их осуществления. И, если по ОФ и материалам на складе наличие</p>

	<p>сверяется, например, один раз в год, то по инвентарю и МБП на усмотрение руководства инвентаризация в гостинице может назначаться с более частой периодичностью.</p>
<p>18. Проведение различных видов уборочных работ.</p>	<p>Одним из главных показателей уровня обслуживания в гостинице и факторов, содействующих сохранению внутренних элементов здания, являются надлежащее санитарное состояние её помещений, своевременная и правильная организация уборочных работ.</p> <p>В уборочные работы входят:</p> <p>Уборка жилых помещений.</p> <p>Уборка мест общего пользования: коридоров, холлов, лестниц, административных, служебных и подсобных помещений.</p> <p>Уборка площади главного входа и центрального холла (вестибюля).</p> <p>Уборка прилегающей к гостинице территории.</p> <p>Для выполнения уборочных работ существуют следующие категории обслуживающего персонала:</p> <p>горничные: жилые номера</p> <p>уборщики, занятые на уборке помещений и мест общего пользования (коридоры, холлы, лестницы, вестибюль)</p> <p>уборщики производственных и служебных помещений, мастерских и технических служб.</p>
<p>19. Оформление документов на забытые вещи.</p>	<p>В случае обнаружения забытых вещей гостиница обязана немедленно уведомить об этом их владельца. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь или его местонахождение неизвестно, исполнитель обязан заявить о находке в милицию или орган местного самоуправления.</p> <p>Сотрудник камеры хранения (отдела забытых вещей) регистрирует забытые (невытребованные) вещи в специальном журнале, участвует в составлении актов на них. Такие акты составляются в двух экземплярах. Акт подписывают горничная и зав. этажом (руководитель службы номерного фонда) или дежурный администратор. В акте указывается дата обнаружения забытых вещей, время, номер комнаты, Ф.И.О. проживающего, страна, если это -- иностранный гость, дается краткое, но точное их описание. При составлении актов на забытые фотоаппараты, часы, сотовые телефоны, видеокамеры указываются страна и наименование компании-производителя, номер изделия. Один</p>

экземпляр акта остается в камере хранения (отделе забытых вещей). Ее сотрудник переносит данные в специальный журнал и расписывается на втором экземпляре акта, который хранится в службе номерного фонда. Срок хранения забытых вещей -- шесть месяцев для российских и один год для иностранных граждан. Затем забытую вещь передают в милицию.

Если владелец вещи неизвестен, составляется акт, который подписывает работник, ее обнаруживший, зав. этажом или дежурный администратор.

Владельцу вещи посылают почтовую открытку по месту жительства и при получении ответа отправляют вещь по адресу наложенным платежом. Вещи иностранцев возвращают через организации, принимавшие иностранных граждан. В журнале учета хранения забытых вещей делаются отметки при передаче вещей владельцам или в милицию.

В случае обнаружения персоналом Гостиницы после выезда Гостя забытых им вещей и (или) документов, администрация Гостиницы уведомляет об этом владельца. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, забытые вещи сдаются в камеру хранения Гостиницы. Срок хранения забытых вещей 1 месяц, после чего передаются в соответствующие органы публичной власти или уничтожаются, о чём составляется акт установленной формы.

При отсутствии Гостя по месту проживания более суток с момента истечения согласованного срока проживания (согласно его расчетного часа), администрация Гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под ответственное хранение. Прочее имущество передается в камеру хранения Гостиницы.

В случае обнаружения забытых вещей гостиница обязана немедленно уведомить об этом их владельца. Если лицо, имеющее право потребовать

	<p>забытую вещь или его местопребывание неизвестно, исполнитель обязан заявить о находке в милицию или орган местного самоуправления.</p> <p>Сотрудник камеры хранения регистрирует забытые вещи в специальном журнале, участвует в составлении актов на них. Такие акты составляются в двух экземплярах. Акт подписывают горничная и зав. этажом или дежурный администратор. В акте указывается дата обнаружения забытых вещей, время, номер комнаты, Ф.И.О. проживающего, страна, если это -- иностранный гость, дается краткое, но точное их описание. При составлении актов на забытые фотоаппараты, часы, сотовые телефоны, видеокамеры указываются страна и наименование компании-производителя, номер изделия. Один экземпляр акта остается в камере хранения. Ее сотрудник переносит данные в специальный журнал и расписывается на втором экземпляре акта, который хранится в службе номерного фонда. Срок хранения забытых вещей -- шесть месяцев для российских и один год для иностранных граждан. Затем забытую вещь передают в милицию.</p>
<p>20.Контроль сохранности предметов интерьера номеров.</p>	<p>Для обеспечения сохранности своего имущества идут по пути ужесточения контрольно-пропускного режима. Это, конечно, способствует сокращению случаев краж, но также ведет к увеличению дополнительных затрат и не избавляет от случаев причинения ущерба данному имуществу. К тому же «замыкание» только на контрольных мероприятиях может привести к лавинообразному росту затрат на поддержание в рабочем состоянии системы обеспечения сохранности имущества.</p> <p>К способам обеспечения сохранности имущества относятся:</p> <p>средства контроля его наличия и сохранности, в частности:</p> <p>а) усиленный контрольно-пропускной режим на территорию организации;</p> <p>б) установка систем видеонаблюдения и сигнализаций;</p> <p>в) сдача ключей от помещений на пункт охраны при уходе с работы;</p> <p>г) периодическое проведение</p>

	<p>инвентаризации имущества;</p> <p>2) страхование имущества;</p> <p>3) способы установления ответственности работников за обеспечение сохранности имущества:</p> <p>а) заключение договоров о полной материальной ответственности;</p> <p>б) возникновение ответственности работников при получении ими имущества по разовым документам;</p> <p>в) возникновение ответственности работников в силу требований закона</p> <p>г) разработка регламента приема посетителей; и др.</p>
<p>21. Использование в работе знаний иностранных языков.</p>	<p>Иностранный язык. Первое, что приходит в голову: Язык - это средство коммуникации. Он необходим для передачи информации. Но это отнюдь не все. Дело в том, что наш язык неразрывно связан с нашим мышлением, а так же с воображением, памятью и восприятием. Невозможно помыслить что-нибудь без языка. Мы мыслим на языке или даже вернее мы мыслим языком. Русский - русским языком, японец - японским, испанец - испанским и т.д. Мы мыслим о том, что нас окружает, т.е. о реальности. Поэтому и реальность мы воспринимаем и понимаем не иначе как через язык. Языки напоминают зеркала, в которых отражается реальность, но языков много и все они разные, поэтому каждый язык отражает одну и ту же реальность по-своему. Так для русского «порядок» будет наполнен одним смыслом, а для немца другим, индеец со словом «снег» будет связывать одно, а русский другое и т.д. Еще более интересным является тот факт, что язык, который обязан быть точным, чтобы мы могли понимать друг друга, на самом деле оказывается парадоксально неточным и путанным. По той же самой причине, что кроме передачи информации, он еще должен участвовать в мышлении. А так как и реальность, и наши представления о ней постоянно меняются, то язык должен быть еще и гибким, а значит позволять словам приобретать новые оттенки значений.</p>
<p>22. Оказание персональных и дополнительных услуг гостям.</p>	<p>Кроме обязательных и бесплатных услуг, гостиницы предоставляют целый комплекс всевозможных дополнительных услуг, которые оплачиваются дополнительно. Перечень дополнительных услуг</p>

может дополняться, видоизменяться и дифференцироваться в зависимости от размеров отеля, его месторасположения и целевого назначения, уровня комфортабельности и других причин. Для средних и крупных туркомплексов (тургостиниц, полносервисных отелей и др.) со средним и высоким уровнем комфортабельности характерно наличие огромного перечня дополнительных услуг:

- услуги организаций общественного питания (бар, ресторан, кафе, буфет, пивной бар);

- магазины (сувенирный, продуктовый), торговые автоматы;

- инфраструктура развлечений (дискотека, казино, ночной клуб, зал игровых автоматов, бильярдная);

- экскурсионное обслуживание, услуги гидов-переводчиков;

- организация продажи билетов в театры, цирк, на концерты и т.д.;

- транспортные услуги (бронирование билетов на все виды транспорта, заказ автотранспорта по заявке гостей, вызов такси, прокат автомобилей);

- покупка и доставка цветов;

- продажа сувениров, открыток и другой печатной продукции;

- услуги салона красоты;

- сауна, баня, бассейны, тренажёрный зал;

- аренда залов переговоров, конференц-зала;

- услуги бизнес-центра;

- другие услуги.

Предприятия, оказывающие услуги, должны размещаться в доступном месте (чаще всего на первом этаже). В вестибюле, на этажах, в номерах должна быть информация о том, как и где получить услуги, часы работы должны быть удобными для гостей.

Оказывая какие-либо услуги, персонал должен проявлять такт и корректность. При оказании услуг важным является

	<p>не только их количество, но и качество. Поэтому во многих гостиницах проживающих при отъезде просят заполнить небольшие анкеты, которые сдаются вместе с ключами в службу приёма и размещения, а затем их изучают в службе рекламы и маркетинга.</p>
<p>23. Применение магнитных карт от гостиничных номеров, профессиональное оборудование, инвентарь, противопожарное оборудование.</p>	<p>В современном мире отели хотят идти в ногу со временем, начиная с мелочей. Одна из них – использование магнитных ключей и карточки для включения электроснабжения в номерах.</p>
<p>24. Предоставление услуг хранения ценных вещей (камеры хранения, сейфы и депозитные ячейки).</p>	<p>Депозитные ячейки (сейфы) являются одним из способов хранения мелких ценных вещей. Они располагаются в специальном помещении зоны службы приема и размещения отеля, которое называется сейфовой комнатой. Принцип работы депозитного сейфа состоит в наличии двух ключей</p>
<p>25. Оформление документации на хранение ценных вещей проживающих.</p>	<p>Организация хранения личных вещей проживающих «В соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации и пунктом 17 утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 1997 года N 490 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя. Для того чтобы гарантировать сохранность имущества клиентов, в гостиницах разработаны и осуществляются целые программы, системы и комплексы мер безопасности. Одним из средств имущественной безопасности клиентов отеля являются камеры хранения и сейфы. Во избежание неприятностей гостей отеля информируют о возможности хранения багажа в камере хранения (Luggage room), а особо ценных вещей -- в депозитных ячейках (Safe Deposit Boxes) или в индивидуальных сейфах Individual safes).»</p>
<p>26. Оформление актов при возмещении ущерба или порчи личных вещей гостей.</p>	<p>Акт о порче имущества – документ, в котором фиксируются повреждения, нанесенные товарно-материальным ценностям, принадлежащим предприятию. При этом преднамеренность или непреднамеренность действий, послуживших причиной порчи имущества, роли не играет – акт составляется вне зависимости от этих обстоятельств.</p>
<p>27. Ознакомление с системой сейфowego хранения и соблюдением безопасности в гостинице и стандартами</p>	<p>Организация хранения личных вещей проживающих в гостинице является</p>

<p>использования депозитных ячеек, индивидуальных сейфов, хранения багажа в камерах хранения.</p>	<p>важным аспектом гостиничного дела. Каждый гость ожидает, что его личные вещи будут храниться в безопасности и доступны по его запросу. Гостиница несет определенную ответственность за хранение личных вещей своих гостей. Это означает, что гостиница должна обеспечить безопасное и надежное хранение вещей, предоставленных ей гостями.</p> <p>Во-первых, гостиница должна предоставить специальное место для хранения личных вещей гостей. Это может быть комната для хранения багажа или индивидуальные шкафчики в номерах. Гостиница должна обеспечить доступ к этим местам только для гостей и персонала гостиницы, чтобы предотвратить кражу или утрату вещей.</p>
<p>28. Ознакомление с техникой безопасности и охраной труда при работе с оборудованием.</p>	<p>Работать на любом виде оборудования разрешается только после прохождения обучения работе на нём и только на том оборудовании, которое закреплено за работником.</p>
<p>29. Составление актов на списание инвентаря и оборудования.</p>	<p>Порядок и правила оформления акта списания на предприятии. Как правильно подготовить и оформить простой акт о списании материалов. Инструкция, как правильно писать акты списания, образец вида. Какие реквизиты необходимо указывать.</p>
<p>30. Организация рабочего места.</p>	<p>Организация рабочего места — это система мероприятий по его планированию, оснащению средствами и предметами труда, размещению их в определенном порядке, обслуживанию рабочего места и его аттестации. Но как бы ни были разнообразны рабочие места, на какие бы классы и группы они ни подразделялись, существуют общие, обязательные требования для организации рабочих мест, которые очень важны и заслуживают отдельного рассмотрения.</p>
<p>31. Изучение интерфейса и порядка использования специализированного программного обеспечения для гостиничного предприятия.</p>	<p>Информационные системы и технологии в гостиничном предприятии позволяют управлять разными процессами: резервированием номерного фонда, учётом гостей отельного комплекса, инвентаризацией, поставками продуктов питания и т. д. ... Информационная система. Чтобы получить эффективно работающее решение, нужно обеспечить его тщательную подготовку. Функционирование современных гостиниц требует применения на практике новых технологий. В обязательном порядке должна быть создана эффективная и функциональная информационная</p>

	система управления гостиницей. Она автоматизирует рабочие процессы, свяжет в одно целое разные службы отеля и повысит уровень обслуживания клиентов
32. Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа, и обеспечения бронирования.	Использование технических, телекоммуникационных средств и профессиональных программ для приема заказа и обеспечения бронирования.
33. Оформление бронирования с использованием телефона.	<p>Звонки принимаются в соответствии со стандартом телефонного этикета.</p> <p>В случае бронирования по телефону сотрудники Службы приема и размещения должны выполнить следующие обязательные пункты:</p> <p>Ответить на телефон не позднее 3-х гудков;</p> <p>Поприветствовать гостя фразой «Добрый «время суток», «название гостиницы», «имя сотрудника», «Чем могу Вам помочь?»»;</p> <p>Уточнить у гостя:</p> <p>как сотрудник может к нему обращаться;</p> <p>работает ли его компания с нами по договору;</p> <p>даты, на которые необходимо сделать бронирование, количество человек и количество номеров ;</p> <p>Предложить гостю на выбор несколько категорий и типов номеров, доступных для бронирования на запрашиваемые даты, дать краткое описание каждой категории номера;</p> <p>Если гость изначально хочет забронировать номер категории «стандарт», необходимо предложить ему забронировать номер на 1 категорию выше, описав преимущества данного номера;</p> <p>Четко обозначить цену и стоимость номера каждой из предложенных категорий, а также условия бронирования. При бронировании по телефону или email сотрудник должен назвать актуальную открытую цену;</p> <p>Четко описать гостю все пакеты и бесплатные услуги, которые входят в стоимость данного номера;</p> <p>Уточнить у гостя:</p> <p>цель его визита (бизнес или туризм);</p> <p>специальные запросы (высокий этаж, доп. кровать и т.д.);</p> <p>количество человек, которые будут проживать в номере;</p> <p>время его предполагаемого прибытия в отель;</p> <p>В случае если согласно тарифной политике, у гостя есть возможность сделать негарантированное и гарантированное бронирование,</p>

	<p>необходимо предложить ему сделать гарантированное бронирование, описав преимущества данного типа бронирования, и, если он согласится, предложить гостю оставить номер его кредитной карты для гарантии или выслать договор оплаты (payment agreement);</p> <p>Запрещается запрашивать у гостя коды безопасности кредитной карты (CVV и SVC) а также PIN-код карты;</p> <p>В случае гарантированного бронирования и бронированию по невозвратному тарифу, четко объяснить гостю политику отмены бронирования;</p> <p>В случае негарантированного бронирования попросить гостя сообщить об изменениях в своих планах;</p> <p>Попросить гостя оставить свои контактные данные, номер телефона и E-mail;</p> <p>Подтвердить гостю все условия бронирования: дату заезда, количество ночей, категорию номера, полную стоимость, количество человек и специальные запросы, если таковые имелись;</p> <p>Предложить гостю дополнительные услуги: забронировать стол в ресторане/баре гостиницы, сеанс в СПА-центре, место на парковке, трансфер до отеля;</p> <p>Уточнить у гостя, нужна ли ему еще какая-либо помощь;</p> <p>Попрощаться с гостем используя фразу «Спасибо за Ваш звонок, будем рады видеть вас в «название отеля», хорошего Вам дня/до свидания».</p> <p>Вся информация о бронировании должна быть корректно занесена в систему в момент бронирования.</p> <p>Менеджер по бронированию/сотрудник Службы приема и размещения в момент занесения бронирования в систему обязан привязать к бронированию верный: код тарифа, код рынка и источник бронирования, а также контактные данные гостя (телефон и e-mail).</p> <p>После создания бронирования в системе необходимо обязательно отправить гостю подтверждение бронирования на e-mail, который гость предоставил нам при бронировании.</p>
<p>34. Оформление бронирования с использованием Интернета и туроператора.</p>	<p>Онлайн-бронирование. Услуги бронируют туристы. Услуги бронируют турагенты. Документальное оформление при продаже через интернет.</p>
<p>35. Оформление бронирования через сайты отелей и системы</p>	<p>Бронирование гостиничных и</p>

интернет-бронирования.	ресторанных услуг через Интернет. Принципы онлайн-бронирования.
36. Оформление индивидуального бронирования.	<p>Бронирование гостиничных номеров. вида бронирования:</p> <p>Гарантированное, в этом случае отель получает с клиента предоплату и обязуется предоставить ему забронированный номер даже в случае более позднего приезда, но не дольше расчетного времени (обычно – 12.00) дня, следующего за планируемой датой приезда. Фактически, гостиница закрепляет на сутки номер за предполагаемым гостем;</p> <p>Негарантированное, данный вид бронирования встречается реже. Он не предполагает предварительной оплаты, но при этом определяется время аннуляции брони (чаще всего – 18.00 планируемой даты заселения).</p>
37. Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и их стоимости.	Предоставление гостям информации о наличии свободных номеров запрошенной категории на требуемый период и стоимости в гостинице. Что входит в стоимость проживания.
38. Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования.	Индивидуальное, групповое, коллективное бронирование и их особенности.
39. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров.	Оформление группового, от компаний и коллективного бронирования. Внесений изменений в листы ожидания и оформление заявок на резервирование номеров.
40. Предоставление гостям информации об условиях аннуляции бронирования и возможных штрафных санкциях.	Аннуляция негарантированного бронирования. Сотрудник отдела бронирования должен запросить имя гостя, адрес, количество забронированных номеров, дату заезда и выезда, а также номер подтверждения, если таковой существует.
41. Внесение дополнительной информации в заказ на бронирование.	Оснований для отправки дополнительной информации возникают, когда изменяется стандартный процесс вселения в номер. Добавление дополнительных пожеланий при бронировании гостиницы. Уместные пожелания: <ul style="list-style-type: none"> • Сообщить о позднем или раннем прибытии. Узнав о смещении сроков прибытия, администратор пересчитает стоимость проживания и отправит горничных на уборку в нужное время. К прибытию гостя все будет готово. • Попросить определенный этаж. Если постоялец не любит жить на последнем уровне, то ему стоит указать об этом. Отельеры обязательно отреагируют и ответят клиенту. • Сообщить о необходимости поставить дополнительную кровать.
42. Оформление счетов на полную или частичную	Оформление счетов на

<p>предоплату и подтверждение о резервировании номеров.</p>	<p>полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров.</p>
<p>43. Оформление бланков, внесение изменений в бланки при неявке, отмене и аннуляции бронирования.</p>	<p>При полной аннуляции бронирования заполняется бланк "Отмена бронирования". Все операции по бронированию, изменениям, отменам должны быть письменно зафиксированы и внесены в компьютерную программу. Для удобства в работе бланки "Новое резервирование", "Изменение", "Отмена бронирования" имеют разный цвет. Аннуляция негарантированного бронирования.</p>
<p>44. Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.</p>	<p>Отслеживать и проверять обновляющуюся информацию по бронированию мест и специальным заказам на услуги и состоянию номерного фонда.</p>
<p>45. Передавать информацию соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам и заказанным услугам.</p>	<p>Передача информации соответствующим службам отеля об особых или дополнительных требованиях гостей к номерам (дополнительная кровать, букет цветов, иностранная пресса и прочее) и заказанным услугам.</p>
<p>46. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.</p>	<p>Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения. Создание отчетов по бронированию. Отслеживать и получать обратную связь от соответствующих служб отеля. Оформление счетов на полную/частичную предоплату и подтверждение о резервировании номеров. Внесение изменений в заказ на бронирование. Контроль над передачей незабронированных номеров для продажи в службу приема и размещения.</p>
<p>47. Создание отчетов по бронированию.</p>	<p>Отчет позволяет видеть бронирования, сгруппированные по источникам их поступления. Данный отчет относится к группе «Статистические отчеты», что означает, информация в отчете обновляется раз в сутки в 05:00 по времени отеля. Отчет показывает информацию о том, какие именно бронирования пришли от агента/заказчика/источника, детальный анализ бронирований агента/заказчика/источника. Пройдя в раздел с данным отчетом, можно выбрать любой период, на которой необходимо получить данные, при помощи календаря в верхней части. Два типа фильтров: «Статус бронирования» и «Группировка»</p>

Критерии выставления оценок

Оценка **«отлично»** выставляется, если:

Студент выполнил в срок и на высоком уровне все задания практики, проявил самостоятельность, творческий подход и инициативу. В установленные сроки представил дневник.

На заключительной конференции логически верно, аргументировано и ясно давал ответы на поставленные вопросы; демонстрировал понимание сущности и социальной значимости своей будущей профессии, интерес к ней; демонстрировал умение принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях, нести за них ответственность

Оценка **«хорошо»** выставляется, если:

Студент выполнил в срок все задания практики, предусмотренные программой практики, проявил самостоятельность. В установленные сроки представил дневник. В ответах дал излишне подробное, не конкретное/краткое описание заданий практики, сделал слабые выводы и предложения (в выводах и предложениях отсутствует конкретность). Отчетная документация оформлена в соответствии с требованиями, подобраны необходимые приложения

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если:

Студент выполнил все задания, но не проявил глубоких теоретических знаний и умений применять их на практике. В установленные сроки представил дневник. В ответах дал поверхностное, неполное описание заданий практики, приложил не все документы, провел исследовательскую и/или аналитическую работу, отсутствуют выводы и/или предложения.

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если:

Студент не выполнил программу практики и/или не представил в срок отчетную документацию. Его ответ не позволяет сделать вывод о том, что он овладел начальным профессиональным опытом и профессиональными компетенциями по направлениям: выполнены не все задания, нарушена логика изложения.