

ЧАСТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СТАВРОПОЛЬСКИЙ МНОГОПРОФИЛЬНЫЙ КОЛЛЕДЖ»

**МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ К ПРАКТИЧЕСКИМ  
ЗАНЯТИЯМ**

для обучающихся по дисциплине «**Организация и контроль деятельности  
службы приема и размещения**»

для студентов специальности среднего профессионального образования  
43.02.16 «Туризм и гостеприимство»

Методические указания составлены в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 «Туризм и гостеприимство», утвержденного Приказом Минпросвещения России от 12.12.2022 № 1100 и программой дисциплины «Организация и контроль деятельности службы приема и размещения»

Составитель: С.А. Абидова – преподаватель СМК

Рассмотрено на заседании методического объединения укрупненных групп специальностей 43.00.00 Сервис и туризм, протокол № 8 от «23» мая 2023 г.

Рекомендовано к использованию в учебном процессе Методическим советом СМК, протокол № 7 от «25» мая 2023 г.

Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины «Организация и контроль деятельности службы приема и размещения»

Дисциплина ориентирована на формирование у студентов следующих компетенций:

1) общекультурных (ОК):

ОК 1. Понимать сущность и социальную значимость своей будущей профессии, проявлять к ней устойчивый интерес.

ОК 2. Организовывать собственную деятельность, выбирать типовые методы и способы выполнения профессиональных задач, оценивать их эффективность и качество.

ОК 3. Принимать решения в стандартных и нестандартных ситуациях и нести за них ответственность.

ОК 4. Осуществлять поиск и использование информации, необходимой для эффективного выполнения профессиональных задач, профессионального и личностного развития.

ОК 5. Использовать информационно-коммуникационные технологии в профессиональной деятельности.

ОК 09. Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.

2) профессиональных компетенций (ПК):

ПК 2.1. Оформлять и обрабатывать заказы клиентов.

ПК 3.3. Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг.

ПК 3.4. Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг

ЛР 8 Проявляющий и демонстрирующий уважение к представителям различных этнокультурных, социальных, конфессиональных и иных групп. Сопричастный к сохранению, преумножению и трансляции культурных традиций и ценностей многонационального российского государства

ЛР 13 Выполняющий профессиональные навыки в сфере туризма

ЛР 17 Знающий порядок работы с локальными и глобальными телекоммуникационными системами, методы обработки информации с использованием современных технических средств коммуникации и связи.

## **Практическое занятие №1. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации**

### **1. Теоретическая часть**

Предоставление услуг в гостиницах осуществляется в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г. № 1085, вместе с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (далее Правила). Правила распространяются на деятельность гостиниц и иных средств размещения, за исключением деятельности молодежных туристских лагерей и туристских баз, кемпингов, детских лагерей, ведомственных общежитий, сдачи внаем для временного проживания меблированных комнат, а также деятельности по предоставлению мест для временного проживания в железнодорожных спальнях вагонов и прочих транспортных средствах.

Согласно Правилам, гостиницы вправе самостоятельно устанавливать не противоречащие законодательству РФ правила проживания и пользования гостиничными услугами. В помещении, предназначенном для оформления посетителей, а также на официальном сайте гостиницы, в обязательном порядке должна быть размещена информация об оказываемых услугах, которая содержит:

а) сведения об исполнителе (т. е. организации, предоставляющей гостиничные услуги), номер его контактного телефона, а также данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц либо факт внесения сведений об индивидуальном предпринимателе в Единый государственный реестр индивидуальных предпринимателей, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;

б) сведения о вышестоящей организации (при наличии);

в) сведения о присвоении гостинице категории, если такая категория присваивалась, с указанием присвоенной категории, наименования аккредитованной организации, проводившей классификацию, даты выдачи и номера свидетельства, срока его действия;

г) сведения о сертификации услуг, если такая сертификация проводилась в порядке, предусмотренном системой сертификации услуг гостиниц;

д) категории номеров гостиниц (в случае присвоения категории) и цену номеров (места в номере);

е) перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);

ж) сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг;

з) перечень и цену иных платных услуг, оказываемых исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты;

и) сведения о форме, условиях и порядке бронирования, аннулирования бронирования;

к) предельный срок проживания в гостинице, если он установлен исполнителем;

л) перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании гостиничных услуг в соответствии с законами;

м) сведения об иных платных услугах, оказываемых в гостинице третьими лицами;

н) сведения о времени заезда (выезда) из гостиницы;

о) правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, установленные исполнителем гостиничных услуг.

Между потребителем и исполнителем, оказывающим гостиничные услуги, в обязательном порядке оформляется договор. Договор на оказание гостиничных услуг заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, в том числе:

- паспорта гражданина РФ;

- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина РФ, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;

- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

- паспорта, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, - для лица, постоянно проживающего за пределами РФ;

- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

- документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

- разрешения на временное проживание лица без гражданства.

Договор заключается между потребителем и исполнителем путём составления документа, подписанного двумя сторонами, который должен содержать: - наименование исполнителя, сведения о государственной регистрации; - сведения о потребителе; - сведения о предоставляемом номере (месте в номере); - цену номера (места в номере); - период проживания в гостинице; - иные необходимые сведения.

Законодатель предоставляет потребителю право на бронирование (т. е. предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице). Бронирование номеров осуществляется в любой форме, в том числе путём составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путём принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи. Выделяют два вида бронирования: гарантированное и негарантированное:

- гарантированное бронирование, т.е. гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой

номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;

- негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется

Стоимость проживания в номере, форма оплаты, перечень предоставляемых услуг устанавливается руководством гостиницы. С согласия потребителя оплата гостиничных услуг может быть произведена при заключении договора в полном объеме или частично. Следует иметь в виду, что потребителю в обязательном порядке должны выдать кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

Гостиница должна обеспечивать круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы. Заезд в гостиницу и выезд потребителя осуществляются с учетом расчетного часа, который устанавливается, по общему правилу, в 12 часов по местному времени. Однако с учетом местных особенностей и специфики деятельности гостиницы вправе изменить установленный расчетный час. Время заезда устанавливается администрацией гостиницы. Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда в номер не может составлять более 2 часов.

Плата за проживание взимается в соответствии с расчетным часом. В случае задержки выезда потребителя после установленного расчетного часа плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном исполнителем. При размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.

Необходимо помнить, что потребитель вправе в любое время отказаться от договора об оказании гостиничных услуг при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством РФ (п.35 Правил предоставления гостиничных услуг в РФ). Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в результате предоставленных гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством РФ. Стоит отметить, что потребитель, в свою очередь, несет ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы.

## **2. Вопросы к практическому занятию**

1. Выделите ключевые аспекты Постановления Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

2. Сформулируйте общие положения и информацию об гостиничных услугах.

3. Охарактеризуйте порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг.

4. Охарактеризуйте порядок предоставления услуг.

5. Ответственность исполнителя и потребителя за предоставление услуг.

### **3. Задания для практического занятия**

**Задание 1.** Выберите конкретное гостиничное предприятие и проанализируйте их Правила предоставления гостиничных услуг, используя официальный сайт данной гостиницы

**Задание 2.** Составьте и правильно оформите памятку туристу об условиях пребывания в туристско-гостиничном комплексе на основе информации из официального сайта, выбранной Вами гостиницы

**Задание 3.** В гостинице установлен расчетный час – 10:00, время заезда в гостиницу – 8:00. Правомерно ли такое решение?

**Задание 4.** Гость заселился в номер в 22:00. Выезжает из номера на следующий день в 14:00. В гостинице установлен расчетный час – 12:00. Администратор СПиР предъявляет гостю счет на оплату позднего выезда в размере 0,5 суток. Гость отказывается его оплачивать, т.к. он пробыл в номере менее 24 часов.

## **Практическое занятие №2.**

### **Классификация гостиниц. Функции и организация службы приема и размещения**

#### **1. Теоретическая часть**

Для целей классификации все виды гостиниц классифицируются по системе звезд, в которой предусмотрено 6 категорий: "пять звезд", "четыре звезды", "три звезды", "две звезды", "одна звезда", "без звезд". Высшей категорией является категория "пять звезд", низшей - "без звезд".

Выделяют следующие виды гостиниц:

а) городская гостиница (отель) - вид гостиниц, расположенных в городе, не обладающих признаками гостиниц, указанных в подпунктах "б" - "з" настоящего пункта;

б) гостиница, расположенная в здании, являющемся объектом культурного наследия, и (или) выявленным объектом культурного наследия, и (или) объектом, составляющим предмет охраны исторического поселения, - вид гостиниц, имеющих в силу этого ограничение при проведении реставрации и ремонтных работ;

в) курортный отель, дом отдыха, центр отдыха, пансионат - вид гостиниц, которые расположены в лечебно-оздоровительных местностях или на курортах, оказывающих помимо гостиничных услуг комплекс дополнительных услуг оздоровительного характера, в том числе с использованием лечебных природных ресурсов;

г) апартамент-отель - вид гостиниц, номерной фонд которых состоит из номеров категорий "студия" и "апартамент";

д) комплекс апартаментов - вид гостиниц, расположенных в одном или нескольких зданиях (корпусах, строениях), объединенных одной территорией, или в части здания, с номерным фондом, состоящим из номеров различных категорий с кухонным оборудованием и санузлом (душ и (или) ванная, туалет);

е) мотель - вид гостиниц, размещенных в границах полосы отвода автомобильной дороги или придорожных полос автомобильных дорог, с автостоянкой, вход в номера которых может быть осуществлен с улицы (с места парковки автомобиля);

ж) хостел - вид гостиниц, включающих в себя номера различных категорий, в том числе многоместные номера (но не более 12 мест в одном номере), с возможностью предоставления проживающим как номера целиком, так и отдельных мест, помещения для совместного использования гостями (гостиные, холлы, комнаты для приема пищи и т.п.), общая суммарная площадь которых составляет не менее 25 процентов общей суммарной площади номеров, санитарные объекты, расположенные, как правило, за пределами номера, и предоставляющих услуги питания с ограниченным выбором блюд и (или) кухонное оборудование, а также по возможности дополнительные услуги;

з) загородный отель, туристская база, база отдыха, гостиничные номера при визит-центре - вид гостиниц, расположенных в сельской местности, в горной местности, в лесу (в том числе на земельных участках в пределах особо охраняемых природных территорий и охранных зон особо охраняемых природных территорий в соответствии с законодательством Российской Федерации об особо охраняемых природных территориях (далее - земельные участки особо охраняемых природных территорий), на берегу водоема, не относящихся к лечебно-оздоровительным местностям или курортам.

## 2. Задания для практического занятия

**Задание 1.** Номерной фонд гостиницы составляет 78 номеров. Характеристика номеров гостиницы указана в таблице. Установите категории номеров и звездочную категорию, на которую может претендовать гостиница при условии, что техническое оснащение, оснащение мебелью, инвентарем, предметами санитарно-гигиенического оснащения и результаты балльной оценки номеров соответствуют установленным требованиям к номерам соответствующих категорий. Разработайте рекомендации для повышения гостиницей звездочной категории

Таблица - Характеристика номеров гостиницы

Количество номеров	Характеристика номеров
12 (1—12)	Однокомнатный номер площадью 18 м <sup>2</sup> с двуспальной широкой кроватью 160х200 см, санузлом площадью 3 м <sup>2</sup> с умывальником, унитазом и ванной

15 (21—35)	Однокомнатный номер площадью 18 м <sup>2</sup> с двумя кроватями 90х200 см, санузлом площадью 3,8 м <sup>2</sup> с умывальником, унитазом и душевой кабиной
3 (14, 15, 16)	Трехкомнатный номер площадь 82 м <sup>2</sup> , состоящий из гостиной, кабинета и спальни с широкой двуспальной кроватью (200х200 см), кухонным уголком. Имеются два санузла: первый санузел площадью 4,8 м <sup>2</sup> с умывальником, унитазом и ванной, второй санузел площадью 4,5 м <sup>2</sup> с умывальником, унитазом и душевой кабиной
5 (13, 17, 18, 66, 78)	Однокомнатный номер площадью 36 м <sup>2</sup> с двуспальной кроватью, которая трансформируется из двух кроватей шириной 120х200 см, с кухонным уголком, санузлом площадью 3,8 м <sup>2</sup> (умывальник, унитаз, душевая кабина)
3 (19, 20, 67)	Трехкомнатный номер площадью 76 м <sup>2</sup> , состоящий из гостиной, столовой и спальни, с кухонным уголком и санузлом площадью 3,8 м <sup>2</sup> с умывальником, унитазом и ванной. Кровать 200х200 см
15 (36—50)	Однокомнатный номер площадью 15 м <sup>2</sup> с одной двуспальной кроватью шириной 160 см, санузлом площадью 2,5 м <sup>2</sup> (унитаз и умывальник)
15 (51—65)	Однокомнатный номер площадью 15 м <sup>2</sup> с двумя кроватями 120х200 см, санузлом площадью 2,5 м <sup>2</sup> (унитаз и умывальник)
2 (68—69)	Четырехкомнатный номер площадью 76 м <sup>2</sup> , состоящий из гостиной, столовой, 2 спален, с кухонным уголком, санузлом площадью 3,8 м <sup>2</sup> (умывальник, унитаз, душевая кабина). Кровать 200х200 см
3 (70, 71, 72)	Двухкомнатный номер площадью 40 м <sup>2</sup> , состоящий из гостиной и спальни с широкой двуспальной кроватью, которая трансформируется из двух кроватей 90х200 см. Санузел площадью 4 м <sup>2</sup> (унитаз, умывальник, ванна)
1 (73)	Четырехкомнатный номер площадью 96 м <sup>2</sup> , состоящий из гостиной, столовой, кабинета и спальни с широкой двуспальной кроватью (200х200 см). Имеются два санузла: первый санузел площадью 3,9 м <sup>2</sup> с умывальником, унитазом и ванной, второй санузел площадью 4,5 м <sup>2</sup> с умывальником, унитазом и душевой кабиной
1 (74)	Двухкомнатный номер площадью 40 м <sup>2</sup> , состоящий из гостиной и спальни с широкой двуспальной кроватью 160х200 см, санузлом площадью 3,8 м <sup>2</sup> с умывальником, унитазом и ванной
1 (75)	Однокомнатный номер в средстве размещения площадью 42 м <sup>2</sup> с зоной для приема гостей, кухонным уголком, кабинетом, спальней с широкой кроватью, санузлом площадью 3,8 м <sup>2</sup> с умывальником, унитазом и ванной. Кровать 160х200 см
2 (76—77)	Однокомнатный номер в средстве размещения площадью 42 м <sup>2</sup> с зоной для приема гостей, кабинетом, спальней с широкой кроватью, санузлом

площадью 3,8 м <sup>2</sup> с умывальником, унитазом и ванной. Две кровати 90x200 см
--

## Практическая подготовка №1. Кадровое обеспечение предприятий средств размещения

### 1. Алгоритм выполнения задания

В индустрии гостеприимства планирование потребности в трудовых ресурсах должно гарантировать укрепление политики гостиницы, осуществляемой в интересах как отеля и его служащих, так и гостей.

Планирование потребности в персонале — начальная ступень процесса кадрового планирования. Оно базируется на данных об имеющихся и запланированных рабочих местах, плане проведения организационно-технических мероприятий, штатном расписании и плане замещения вакантных должностей.

В малом предприятии нет особой необходимости содержать собственный отдел по работе с кадрами: эти функции может выполнять для своего отдела каждый из начальников тех отделов, необходимость существования которых будет признана.

Немаловажную роль на предприятии играет штатное расписание, то есть перечень должностей постоянных сотрудников с указанием количества одноименных должностей (вакансий), режима работы и количества рабочих часов.

Таблица 1 — «Штатное расписание работников»

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

#### Пример расчета

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

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

$$\frac{5 \times 365}{213} \approx 8,8$$

или

$$\frac{365}{213} \times 5 \approx 8,8.$$

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

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

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

## 2. Задания к практической подготовке

**Задание 1.** Рассчитать сколько горничных потребуется для уборки гостиничного комплекса со 150 номерами при прогнозируемой занятости комнат 85%.

**Задание 2.** Какое из нижеперечисленных оснований будет являться обоснованным и правомерным для отказа в допуске к работе соискателя на должность менеджера службы приема и размещения в отель категории «Пять звезд»:

1. отсутствие опыта работы в данной должности;
2. отсутствие профильного образования;
3. отсутствие медосмотра;
4. отсутствие знания двух иностранных языков;
5. отсутствие стажировки.

**Задание 3.** Исходные данные. Вас недавно назначили руководителем СПИР, в которой вы несколько лет были администратором. На 8 часов 15 минут вы вызвали к себе в кабинет подчиненного — администратора, вашего бывшего коллегу для выяснения причин его частых опозданий на работу, но сами неожиданно опоздали на 15 минут. Подчиненный же пришел вовремя и ждет вас.

Постановка задачи. Как вы начнете беседу при встрече?

а) независимо от своего опоздания сразу же потребуете объяснений об опозданиях на работу;

б) извинитесь перед ним и начнете беседу;

в) поздоровайтесь, объясните причину своего опоздания и спросите его: «Как вы думаете, что можно ожидать от руководителя, который так же часто опаздывает, как и вы?»;

г) отмените беседу и перенесете ее на другое время.

**Задание 4.** Решение задач на составление графиков работы сотрудников службы приема и размещения. Внесите изменения в график работы сотрудников согласно следующим условиям:

Усова – в ежегодном оплачиваемом отпуске с 1 по 7 февраля;

Котова – в отпуске без сохранения заработной платы с 8 по 15 февраля.

График работы сотрудников на февраль 2019г.:

ФИО	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
Усова	Д	Н	В	В	Д	Н	В	В	Д	Н	В	В	Д	Н	В
Котова	В	Д	Н	В	В	Д	Н	В	В	Д	Н	В	В	Д	Н
Сафина	В	В	Д	Н	В	В	Д	Н	В	В	Д	Н	В	В	Д
Санина	Н	В	В	Д	Н	В	В	Д	Н	В	В	Д	Н	В	В

где, «Д» – работа в дневное время с 9:00 до 21:00, время для отдыха и питания с 13:00 до 14:00;

«Н» – работа в ночное время с 21:00 до 9:00, время для отдыха и питания с 1:00 до 2:00;

«В» – выходной день.

Составьте график работы сотрудников службы на 1 месяц, не нарушая норм законодательства, обеспечивая круглосуточную работу службы, при условии, что штатным расписанием предусмотрено 6 человек.

## Практическая подготовка №2.

### Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями. Психология обслуживания гостя.

#### 1. Алгоритм выполнения задания

По прибытии в гостиницу, клиент должен зарегистрироваться. Продолжительность регистрации зависит от того, какой гость прибыл в гостиницу — предварительно забронировавший номер или нет. Поселение по брони в гостиницах, где организован автоматизированный учет, занимает всего несколько минут, так как практически вся необходимая информация указана в предварительной заявке.

Если стороны приходят к взаимному согласию, то исполнитель обязан заключить с потребителем договор на оказание услуг.

Для этого гость обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность. Так как гостиничная деятельность представляет собой процесс оказания услуги, то при работе с физическими лицами (гражданами) используются бланки строгой отчетности.

Клиент по прибытии должен заполнить анкету (Форма 1-Г) или подписать регистрационную карту, что свидетельствует о заключении договора между клиентом и гостиницей.

Обязанностью сотрудника службы приема и размещения, стоящего за стойкой ресепшн, является проверка правильности пунктов бронирования, содействие гостю в оформлении документов, проверке паспортных данных, проверке его платежеспособности, а также информировании гостя о порядке работы служб гостиницы, дополнительных услугах и правилах безопасного проживания в соответствии со стандартами отеля.

## 2. Задания к практической подготовке

**Задание 1.** Внимательно ознакомьтесь с заданием и произведите встречу гостя в соответствии с выданным стандартом гостиницы;

Заполните анкету (Форма 1-Г) в соответствии с паспортом гостя;

Произведите встречу, регистрацию и поселение гостя в соответствии с заданием.

### Варианты заданий

**Вариант № 1.** Сергей Борисович Привалов забронировал одноместный номер «стандарт» с 01.08.2014 по 05.08.2014 в расчете на одного человека. Гость приехал вовремя. Заполните анкету гостя, при условии, что он уехал 05.08.2012 в 15.00. (Паспорт 40 06 473580 выдан 18.06 2011 ТП № 15 ОТДЕЛА УФМС РОССИИ по КУРСКОЙ обл. КУРСКИЙ р-н, гор.КУРСК адрес прописки гор.КУРСК, р-н КУРСКИЙ, пос. ИСКРА, улица ДОРОЖНАЯ дом 3 кв. 2, дата рожд. 06.06.1991, место рожд. гор. КУРСК).

Гостиница	CROWNE PLAZA AEROPORT
Город	Санкт-Петербург
Номер №	215
Цель приезда	туризм
Время заезда	14.00
Время выезда	12.00

**Вариант №2.** Иван Сергеевич Петров забронировал одноместный номер «люкс» с 05.06.2014 по 12.06.2014 в расчете на одного человека. Гость опоздал на сутки. Заполните анкету гостя при условии, что он уехал 12.06.2012 в 20.00. (Паспорт 40 02 951458 выдан 18.12.2005 ТП №21 ОТДЕЛА УФМС РОССИИ по ВОРОНЕЖСКОЙ обл. АЛЕКСЕЕВСКИЙ р-н, пос.ЛЕСНОЕ адрес прописки ВОРОНЕЖСКАЯ обл., пос. ЛЕСНОЕ, улица ОРЕХОВАЯ дом 25 кв 13, дата рожд. 11.10.1960, место рожд. ВОРОНЕЖСКАЯ обл. АЛЕКСЕЕВСКИЙ р-н. пос. ЛЕСНОЕ).

Гостиница	SOKOS PALACE BRIDGE
Город	Санкт-Петербург
Номер №	202

Цель приезда	туризм
Время заезда	14.00
Время выезда	12.00

**Вариант № 3.** Борис Леонидович Сорока забронировал одноместный номер «стандарт» с 20.06.2014 по 25.06.2014 в расчете на одного человека. Гость приехал раньше на 2 часа. ОТЕЛЬ согласился поселить его раньше расчетного часа без доплаты. Заполните анкету гостя, при условии, что он уехал 25.06.2014 в 15.00. (Паспорт 45 07 691152 выдан 27.10.2011 ТП №131 ОТДЕЛА УФМС РОССИИ по МОСКОВСКОЙ области и г.МОСКВА, адрес прописки: гор.МОСКВА улица ПЕТРОВСКАЯ дом 20 Корп 8 Кв 12, дата рожд. 16.10.1966, место рожд. гор. МОСКВА).

Гостиница	ОКТЯБРЬСКАЯ
Город	Санкт-Петербург
Номер №	524
Цель приезда	туризм
Время заезда	14.00
Время выезда	12.00

**Вариант №4.** Мария Николаевна Платонова. забронировала одноместный номер «стандарт» с 17.10.2014 по 18.10.2014 в расчете на одного человека. Она опоздала на 5 часов. Заполните анкету гостя при условии, что она уехала вовремя. (Паспорт 33 00 654321 выдан 19.12.2012 ОТДЕЛОМ УФМС по КАЛИНИНСКОМУ р-ну г.НОВОСИБИРСКА адрес прописки: гор.НОВОСИБИРСК улица НОВАЯ дом 421 кв 15, дата рожд. 20.08.1985, место рожд. гор. ЯЛТА).

Гостиница	МОСКВА
Город	Санкт-Петербург
Номер №	421
Цель приезда	туризм
Время заезда	14.00
Время выезда	12.00

**Вариант №5.** Елена Петровна Светлова забронировала двухместный номер «сьют» с 03.04.2014 по 06.04.2014. Она приехала вовремя с ребенком (2005 г.р). Заполните анкету гостя при условии, что она и уехала вовремя. (Паспорт 45 07 691152 выдан 27.10.2011 ТП №131 ОТДЕЛА УФМС РОССИИ по МОСКОВСКОЙ области и г.МОСКВА, адрес прописки: гор.МОСКВА улица ПЕТРОВСКАЯ дом 20 Корп 8 Кв 12, дата рожд. 16.10.1966, место рожд. гор. МОСКВА)

Гостиница	ОХТИНСКАЯ
Город	Санкт-Петербург
Номер №	106
Цель приезда	туризм
Время заезда	14.00
Время выезда	12.00

**Вариант № 6.** Артем Семенович Кириков забронировал одноместный номер «стандарт» с 11.07.2014 по 18.07.2014 в расчете на одного человека. Гость приехал вовремя. Заполните анкету гостя, при условии, что он уехал 18.07.2014 в 19.00. (Паспорт 11 04 147951 выдан 14.03.2002 ОВД ОКТЯБРЬСКОГО округа г.АРХАНГЕЛЬСКА адрес прописки: гор.АРХАНГЕЛЬСК улица: ТИММЕ дом: 2 кв: 232, дата рожд. 22.08.1970, место рожд. гор. АНАПА, КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ)

Гостиница	СПУТНИК
Город	Санкт-Петербург
Номер №	116
Цель приезда	туризм
Время заезда	14.00
Время выезда	12.00

## 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)

Поселена (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 \_\_\_\_\_

### **Практическая подготовка №3.**

#### **Технологический цикл обслуживания гостей. Прием и размещение гостей.**

##### **1. Алгоритм выполнения задания**

Для создания необходимых условий для проживания гостей необходимо дать понятие о технологическом цикле обслуживания гостей в гостинице.

Технологический цикл обслуживания подразумевает процесс, охватывающий период времени от момента, когда потенциальный потребитель связывается по телефону или иным способом с гостиницей и до оплаты гостиничного счета и выезда гостя.

Процесс обслуживания в гостинице всех категорий можно представить в виде следующих этапов:

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

Данные этапы составляют замкнутый технологический цикл обслуживания гостей. Для осуществления замкнутого технологического цикла обслуживания туристов в гостиницах предусматриваются определенные структурные подразделения (отделы, службы) в гостиницах, такие как:

- бронирование;
- обслуживание, прием и расчет;
- эксплуатация номерного фонда;
- система безопасности.

## 2. Задания к практической подготовке

**Задание 1.** Выполните аналитическое задание:

1. Операционный процесс обслуживания. Заполнить таблицу

Процесс	Персонал	Документы	Оплата
Предварительный заказ мест в гостинице			
Встреча			
Регистрация			
Предоставление основных и дополнительных услуг			
Окончательный расчет и оформление выезда			

2. Взаимодействие службы приема и размещения с другими подразделениями. Составить таблицу.

В своей работе сотрудники службы приема и размещения взаимодействуют	Принимают/выполняют	Передают/выполняют
Административно-хозяйственная служба		
Производственно-технический отдел		
Бухгалтерия		
Инженер по ОТ		
Служба питания		
Служба безопасности		

3. Расставьте в хронологическом порядке действия работника службы приема и размещения при регистрации гостя в отеле...

4. Расставьте в хронологическом порядке действия работника службы приема и размещения при регистрации выезда гостя из отеля...

5. Найдите ошибки в технологическом процессе работника службы приема и размещения во время регистрации гостя в отеле...

6. Разработать листы контроля работы сотрудников службы приема и размещения

7. Заполнение бланков (заявка на бронирование, изменения в бронировании, отмены бронирования, бланк уведомления о прибытии иностранного гражданина и т.д.)

### Практическая подготовка №4.

#### Информационные и телекоммуникационные технологии для обеспечения процесса приема и размещения.

##### 1. Алгоритм выполнения задания

Информационная технология - системно организационная совокупность методов и средств реализации операций сбора, регистрации, передачи, накопления, поиска, обработки и защиты информации на базе применения развитого программного обеспечения, телекоммуникаций, технических средств. Современные информационные технологии основаны

на использовании компьютеров, объединенных в локальные, региональные и компьютерные сети для хранения и сбора информации.

Возможности программного обеспечения в гостиничном бизнесе:

- учёт заявок и клиентов на базе данных;
- печать документов, выдаваемых клиенту и отсылаемых партнерами;
- печать прайс-листов;
- on-line бронирование;
- выбор оптимального варианта для клиента из многих предложений;
- размещение заказов в базе;
- оценка эффективности затрат;

Последовательность и технология резервирования мест

Существует определенная технология резервирования мест в гостинице:

При поступлении запроса на бронирование оформляется заявка.

Служащий, принимающий заявку, должен проверить историю клиента и по результатам проверки сделать соответствующий пометки, либо отказать в бронировании.

Отдел бронирования ведет историю гостей, в ней указываются все пожелания и предпочтения гостя.

## **2. Задания к практической подготовке**

**Задание 1.** Охарактеризовать и провести сравнительный анализ функционала автоматизированных систем управления гостиниц города Ставрополя

### **Практическая подготовка №5 Документация службы приема и размещения**

#### **Алгоритм выполнения задания**

Для компаний и турфирм, которые регулярно присылают заявки о бронировании и обеспечивают достаточную загрузку номеров, гостиница устанавливает специальные скидки, что фиксируется особым ценовым кодом. Этот тип взаимоотношений с гостиницей чаще всего употребляется компаниями, с которыми гостиница заключила договор о предоставлении гостиничных услуг. В задачи службы бронирования входит отслеживание правильности определения цены для компании или турфирмы, необходимое для последующего подсчета количества ночей, которые гости от компании или турфирмы прожили в гостинице. Эта цифра ведет в последующем к снижению цены или же, при недостаточном количестве ночей, к расторжению контракта.

В договоре оговариваются условия, на которых компания или турфирма выстраивает свои отношения с гостиницей (квота и категории номеров, порядок оплаты и пр.).

## 2. Задания к практической подготовке

**Задание 1.** Внимательно ознакомьтесь с заданием и предложенным текстом договора. Измените необходимые пункты и внесите реквизиты фирмы в типовую форму договора (Приложение 1) в соответствии с заданием

Приложение 1

### ДОГОВОР №

предоставления гостиничных услуг

г. Красноярск «\_\_»\_\_\_\_\_20 г.

Открытое акционерное общество «Гостиница Красноярск», именуемое в дальнейшем Гостиница, в лице Заместителя генерального директора по управлению гостиничным фондом Кухаренко Елены Владимировны, действующего на основании Доверенности № 3 от «01» января 2013г., с одной стороны, и \_\_\_\_\_ именуемое в дальнейшем Заказчик, в \_\_\_\_\_ лице

\_\_\_\_\_, действующего на основании \_\_\_\_\_, с другой стороны, именуемые вместе Стороны, заключили настоящий договор, далее Договор, о нижеследующем:

#### 1. Предмет договора

1.1 Предметом Договора является предоставление Гостиницей услуг по размещению лиц (гостей), указанных в заявке Заказчика в гостинице «Красноярск», расположенной по адресу - Россия, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Урицкого, 94.

#### 2. Порядок и условия предоставления услуг

2.1 Предоставление услуг Гостиницей Заказчику осуществляется по его предварительным заявкам. Заявка оформляется на фирменном бланке, подписывается уполномоченным лицом, с приложением печати и должна содержать следующие сведения:

- Ф.И.О. гостей;
- Количество гостей;
- Дата и время заезда гостей, период проживания;
- Категория номеров;
- Количество номеров;
- Дополнительные услуги (обеды/ужины, услуги транспорта, аренда конференц-зала и т.д.).

2.2 Гостиница обязуется рассмотреть полученную заявку на размещение гостей в течение:

- 24 часов, с момента ее получения, в случае размещения гостей в количестве менее 8 (восемь) человек;
- 72 часов, с момента ее получения, в случае размещения гостей в количестве 8 (восемь) человек и более,

и сообщить по факсу/электронной почте Заказчику о возможности или невозможности предоставления заказываемых гостиничных и иных услуг. В случае подтверждения заявки Заказчика Гостиница гарантирует

предоставление условий обслуживания в объемах и в сроки, указанные в заявке Заказчика. Изменения условий согласуются Сторонами в каждом конкретном случае.

2.3 Заказчик имеет право изменить ранее направленную Гостинице заявку либо отказаться от нее, направив в Гостиницу соответствующее письменное уведомление об изменении либо об отказе в соответствии с условиями Договора.

2.4 Аннулирование заявки или изменение ее должны быть произведены Заказчиком в срок не менее чем за 24 часа до предполагаемой даты заезда индивидуальных гостей, и не менее чем за 72 часа до предполагаемой даты заезда гостей в количестве 8 (восемь) человек и более. В случае поступления от Заказчика отказа от подтвержденной Гостиницей заявки, позже установленного срока либо неприбытия гостя (гостей), Заказчик выплачивает Гостинице плату за фактический простой номеров в размере 100% стоимости заказанных и не используемых номеров за одни сутки.

2.5 В случае отмены Заказчиком заявки, Гостиница возвращает Заказчику сумму предоплаты за вычетом суммы, предусмотренной п. 2.4 Договора.

2.6 Обслуживание гостей осуществляется в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ, утв. Постановлением Правительства РФ №490 от 25.04.1997 г., в редакции от 13.03.2013 г.

2.7 Продление срока пребывания гостя в Гостинице производится при наличии свободных мест. Оплата за продление проживания и дополнительные расходы, не подтвержденные заявкой Заказчика, производится самим гостем по официально опубликованным тарифам.

### **3. Стоимость услуг и порядок расчетов**

3.1 Цены на услуги по предоставлению гостиничных услуг гостям Заказчика определяются на 5 (пять) % меньше цен, установленных Гостиницей в Прейскуранте, размещенном на Интернет сайте Гостиницы [www.hotelkrs.ru](http://www.hotelkrs.ru), далее Прейскурант. Стоимость дополнительных услуг (обеда/ужины, услуги транспорта, аренда конференц-зала и т.д.), определяется в соответствии с Прейскурантом, при этом, на них не распространяется предусмотренная настоящим пунктом скидка.

3.2 Всякое изменение Гостиницей цен, указанных в Прейскуранте (в т.ч. в отношении НДС), влечет за собой автоматическое изменение цен в соответствии с условиями пункта 3.1. Гостиница является плательщиком НДС 18%.

3.3 Гостиница обязуется размещать на Интернет сайте [www.hotelkrs.ru](http://www.hotelkrs.ru), информацию об изменении цен и уведомлять об этом Заказчика не позднее, чем за 15 дней до введения их в действие.

3.4 За услуги указанные в п. 1.1. настоящего договора, на основании счета Гостиницы, Заказчик производит предоплату на расчетный счет Гостиницы в размере 100% стоимости услуг, указанных в заявке Заказчика. Предоплата должна быть произведена не позднее 2 (двух) дней до заезда

гостей. Подтверждением произведенной оплаты является зачисление денежных средств на расчетный счет Гостиницы.

3.5 Гостиница не позднее 5 (пяти) рабочих дней после полного предоставления услуг направляет Заказчику счета-фактуры с указанием номеров извещений, по которым Заказчиком произведена предоплата.

3.6 Окончательный расчет между Гостиницей и Заказчиком производится в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня получения счетов-фактур и соответствующих актов оказанных услуг.

3.7 Все расчеты между Сторонами производятся в рублях.

3.8 Заказчик не вправе объявлять гостям, проживающим в гостинице на основании его заявки, стоимость гостиничных и иных дополнительных услуг, выше стоимости опубликованной на Интернет сайте Гостиницы.

#### **4. Ответственность сторон**

4.1 Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств по Договору в соответствии с условиями последнего, а в части, не урегулированной Договором - в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.2 Ущерб, возникший в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы, нанесенный гостем, должен быть возмещен гостем в полном объеме, в день предъявления ему акта об ущербе, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3 Гостиница гарантирует уровень обслуживания гостей в соответствии с подтвержденной в заявке категорией номеров. В случае невозможности размещения в номере согласованной категории, Гостиница предоставляет номер категории, не ниже согласованной, без увеличения стоимости проживания.

#### **5. Форс - мажор**

5.1 Стороны освобождаются от ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору, если докажут, что это было вызвано возникновением обстоятельств непреодолимой силы.

5.2 О наступлении обстоятельств непреодолимой силы Стороны обязуются извещать друг друга в письменной форме с приложением документов, выданных уполномоченными органами государственной власти и местного самоуправления, подтверждение наличие обстоятельств непреодолимой силы.

5.3 При неисполнении обязательств по уведомлению об обязательствах непреодолимой силы Сторона не вправе ссылаться на их наличие в будущем.

#### **6. Порядок разрешения споров**

6.1 Изменение условий Договора, его расторжение и прекращение возможны только по соглашению Сторон или в случаях предусмотренных гражданским законодательством РФ.

6.2 При возникновении споров об исполнении условий Договора Стороны принимают меры для урегулирования спора в добровольном порядке.

6.3 В том случае, если Стороны не достигли согласия в ходе ведения переговоров, спор передается на разрешение в Арбитражный суд Красноярского края.

## **7. Порядок изменения и расторжения договора**

7.1 Договор может быть расторгнут досрочно по следующим причинам:

- по инициативе одной из сторон при письменном уведомлении другой стороны в срок не менее чем одного месяца, до даты расторжения;
- по обоюдному согласию сторон;
- неисполнение, или ненадлежащее исполнение, какой-либо из Сторон принятых на себя обязательств, предусмотренных настоящим договором.

7.2 В случае если на момент истечения срока действия Договора между сторонами будут существовать незавершенные расчеты, либо другие неисполненные обязательства сторон по Договору, последний будет действовать до момента надлежащего исполнения обязательств, либо до другого момента установленного соглашением Сторон.

7.3 Изменения и дополнения к настоящему договору совершаются Сторонами в письменной форме, путем оформлен дополнительного соглашения к Договору.

## **8. Срок действия договора**

8.1 Договор вступает в силу с момента подписания Сторонами и действует до «31» декабря 2015г.

8.2 По истечении указанного срока, в случае если ни одна из Сторон не заявит в письменной форме желания, о его расторжении, срок Договора считается продленным на 1 (один) календарный год на тех же условиях. Число продления сроков действия Договора неограниченно.

8.3 Факсимильные копии Договора имеют юридическую силу до получения обеими Сторонами подлинников, в случае, если факсимильное воспроизведение подписи и печати позволяет достоверно определить, что документ исходит от Стороны по Договору.

8.4 Договор составлен в 2-х экземплярах, по одному для каждой из Сторон, имеющих одинаковую юридическую силу.

## **9. Юридические адреса и банковские реквизиты**

ГОСТИНИЦА

ЗАКАЗЧИК

ОАО «Гостиница Красноярск»

660049 г.Красноярск, ул. Урицкого, 94

тел/факс (391) 274-94-04, 274-94-21

ИНН 2466033686 КПП 246601001

р/с 40702810003000001175 в филиале

ОАО Банк ВТБ в г. Красноярске г. Красноярск

к/с 30101810200000000777

БИК 040407777

ОГРН 1032402949809,

Заместитель генерального директора по управлению  
гостиничным фондом

\_\_\_\_\_ Е В. Кухаренко

### **Варианты заданий**

**Вариант № 1.** Вы (ФИО) – генеральный директор ООО «Волна», действуете на основании Устава Вашей организации. Реквизиты ООО «Волна» 394030, г. Воронеж, ул. Пограничная, д. 2. Тел./факс (473) 200-24-25, 200-24-26, ИНН/КПП 3664109480/366401001, р/с 40702810013000050783 в Централь -Черноземном банке Сбербанка РФ г. Воронеж, к/с 30101810600000000681, БИК 042007681, ОГРН 1113668007221. 2.2. Внесите в типовой договор поправку: полученная заявка на размещение гостей в количестве менее 10 (десяти) человек, должна рассматриваться Гостиницей в течение 24 часов, с момента ее получения

**Вариант № 2.** Вы (ФИО) – генеральный директор ООО «Роза Ветров», действуете на основании Устава Вашей организации. Реквизиты ООО «Роза Ветров» 105005, г. Москва, набережная академика Туполева, д. 15, стр. 22, офис 302/2. Тел./факс (495) 778-53-70, ИНН/КПП 7709443277/770901001, р/с 40703810320020831601 в ООО «Промсвязьбанк» г. Москва, к/с 30101810400000000555, БИК 044525555, ОГРН 1097799029481. Внесите в типовой договор поправку: аннулирование заявки или изменение ее должны быть произведены Заказчиком в срок не менее чем за 72 часа до предполагаемой даты заезда индивидуальных гостей

**Вариант № 3.** Вы (ФИО) – генеральный директор ООО «Санкт-Петербург Телеком», действуете на основании Устава Вашей организации. Реквизиты ООО «Санкт-Петербург Телеком» 197374 г. Санкт-Петербург, Торфяная дорога, д. 7, лит. Ф. Тел./факс (812) 118-00-01, 118-00-02, ИНН/КПП 7815020097/997750001, р/с 40702810500030004552 в ООО Банк ВТБ г. Санкт-Петербург, к/с 30101810700000000187, БИК 044525187, ОГРН 1027809223903. Внесите в типовой договор поправку: цены на услуги по предоставлению гостиничных услуг гостям Заказчика определяются на 7 (семь) % меньше цен, установленных Гостиницей в Прейскуранте, размещенном на Интернет сайте Гостиницы [www.hotelkrs.ru](http://www.hotelkrs.ru), далее Прейскурант.

**Вариант № 4.** Вы (ФИО) – генеральный директор ООО «Техпром», действуете на основании Устава Вашей организации. Реквизиты ООО «Техпром» 199155 г. Санкт-Петербург, пр. Большой Смоленский, д.55. Тел./факс (812) 703-11-40, 703-11-41, ИНН/КПП 7801186303/780101001, р/с 40702810500030008781 в ООО Банк ВТБ г. Санкт-Петербург, к/с 30101810700000000231, БИК 044525231, ОГРН 1027800536103. Внесите в типовой договор поправку: за услуги указанные в п. 1.1. настоящего

договора, на основании счета Гостиницы, Заказчик производит предоплату не позднее 1 (одного) дня до заезда гостей.

**Вариант № 5.** Вы (ФИО) – генеральный директор ООО «Стрела», действуете на основании Устава Вашей организации. Реквизиты ООО «Стрела» 305040, г. Курск, ул. Аэродромная, д. 18. Тел./факс (4712) 39-99-47, 39-99-46, ИНН/КПП 4629015425/463201001, р/с 40702810400060000730 в Курском филиале АБ "РОССИЯ", к/с 30101810700000000743, БИК 043807743, ОГРН 1024600937371. Внесите в типовой договор поправку: за услуги указанные в п. 1.1. настоящего договора, на основании счета Гостиницы, Заказчик производит предоплату на расчетный счет Гостиницы в размере 50% стоимости услуг, указанных в заявке Заказчика

**Вариант № 6.** Вы (ФИО) – генеральный директор ООО «Импульс», действуете на основании Устава Вашей организации. Реквизиты ООО «Импульс» 630090, г. Новосибирск, ул. Инженерная д. 16. Тел./факс (383) 332-41-55, ИНН/КПП ИНН: 5405182735/540501001, р/с 40702810400020001706 в филиале "Новосибирский" ОАО Банка "ОТКРЫТИЕ" г. Новосибирск, к/с 30101810350040000835, БИК 045004835, ОГРН 1125476031922. Внесите в типовой договор поправку: Гостиница не позднее 3 (трех) рабочих дней после полного предоставления услуг направляет Заказчику счета-фактуры с указанием номеров извещений, по которым Заказчиком произведена предоплата

## **Практическая подготовка №6 Оформление выезда гостя и процедура его выписки.**

### **1. Алгоритм выполнения задания**

Завершающей стадией цикла обслуживания гостя является его выезд из отеля (check-out), на этом этапе осуществляется оплата им счета (или приведение счета к нулевому балансу).

Окончательный расчет с гостем обычно осуществляет сотрудник службы приема и размещения.

При отъезде гостя предусматривается полный расчет с ним за проживание и оказанные дополнительные платные услуги. Обычно самую большую сумму выплат на счете гостя составляет оплата за проживание. Стоимость услуг ресторана, бара, автостоянки, обслуживания в номерах, телефонных, транспортных и других услуг также может быть включена в счет.

### **2. Задания к практической подготовке**

**Задание 1.** Внимательно ознакомьтесь с заданием и произведите окончательный расчет гостя при помощи бланков первичной отчетности;

Проверьте оплату за проживание и питание гостей, уточните информацию о полученных дополнительных услугах, заполните бланк счета

(Форма 3-Г) в соответствии с прайс-листом на услуги гостиницы  
(Приложение 1)

Форма бланка 3-Г

Гостиница \_\_\_\_\_  
 Город \_\_\_\_\_  
 СЧЕТ № \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.  
 Гр. \_\_\_\_\_  
 (Ф.И.О.)  
 Тип номера \_\_\_\_\_ Заезд \_\_\_\_\_  
 (дата, часы)

№№ п-п	Виды платежей	Ед.	К-во един.	Цена руб.	Сумма руб.
1.	Проживание С _____ по _____ дата, часы дата, часы	сут.			
2.	Дополнительное место	сут.			
3.	Дополнительные платные услуги:				
	А) Питание	шт.			
	Б)				
	В)				
	Г)				
	Д)				

Итого получено по счету \_\_\_\_\_  
 (Сумма прописью)

Дежурный администратор \_\_\_\_\_ /Ф.И.О./

## Прайс-лист на услуги гостиницы

## 1. Цена номера за ночь:

- одноместный «стандарт» - 1500 рублей;
- двухместный «стандарт» - 3000 рублей;
- трёхместный «стандарт» - 3000 рублей;
- одноместный «люкс» - 3000 рублей;
- двухместный «люкс» - 3500 рублей.

## 2. Питание:

- завтрак «шведский стол» - 250 рублей;
- завтрак (без НДС) - 200 рублей;
- обед - 400 рублей;
- ужин - 300 рублей;
- полный пансион - 800 рублей.

## 3. Дополнительные услуги:

- заказ такси - 100 рублей;
- обзорная экскурсия по городу - 500 рублей;
- сауна (1 час) - 400 рублей;
- массаж - 1500 рублей;

## 4. Мини-бар:

- вода (газ. 0,5) - 40 рублей;
- вода (негаз. 0,5) - 40 рублей;
- коньяк (0,25) - 200 рублей;

- чипсы «Лэйз» - 30 рублей;
- шампанское - 200 рублей;
- шоколад - 65 рублей.

### **Варианты заданий**

**Вариант № 1.** В гостинице «Эделинк» (Санкт-Петербург) с 20 по 25 января 2014 г. (5 суток) в двухместном номере «люкс» проживали командированные сотрудники организации ООО «Волна» Сергеев Сергей Сергеевич и Петров Петр Петрович. Организация по безналичному расчету оплатила им проживание и питание – полный пансион: завтраки, обеды и ужины. Дополнительно гости воспользовались сауной (1 час) и такси. Оплату гости будут производить наличными совместно.

**Вариант № 2** В гостинице «Эделинк» (Санкт-Петербург) с 15 до 16 февраля 2014 г. (1 сутки) в одноместном номере «стандарт» проживал гражданин Сидоров Сидор Сидорович. Питание: завтраки «шведский стол». Дополнительно гость заказал такси и воспользовался мини-баром – выпил одну бутылку шампанского. Оплату будет производить наличными.

**Вариант № 3** В гостинице «Эделинк» (Санкт-Петербург) с 18 по 25 января (7 суток) в двухместном номере «люкс» проживали граждане Васильев Василий Васильевич и Васильева Марина Петровна. Питание - полный пансион: завтрак, обед и ужин. Проживание и питание оплачено по безналичному расчету турфирмой «Роза ветров». Дополнительно гости заказали такси и одну обзорную экскурсию по городу. Оплату будут производить наличными.

**Вариант № 4.** В гостинице «Эделинк» (Санкт-Петербург) с 2 по 5 февраля 2014 г. (3 суток) в одноместном номере «люкс» проживал Антонов Антон Антонович. Питание: завтраки «шведский стол». В качестве постоянного клиента ему положена скидка на услуги проживания – 15%. Дополнительно гость заказал такси. Оплату будет производить наличными.

**Вариант № 5.** В гостинице «Эделинк» (Санкт-Петербург) с 20 по 25 февраля 2014 г. (5 суток) в трехместном номере «стандарт» проживали три гражданина: Сергеев Сергей Сергеевич, Михайлов Михаил Михайлович и Павлов Павел Павлович. Питание - полупансион: завтраки и ужины. Дополнительно гости воспользовались сауной (1 час), заказали такси и услугу «поздний выезд» - выезд в 20.00. Оплату гости будут производить наличными совместно.

**Вариант № 6.** В гостинице «Эделинк» (Санкт-Петербург) с 19 по 21 февраля 2014 г. (2 суток) в двух одноместных номерах «стандарт» проживали командированные сотрудники завода «Стрела» граждане Николаев Николай Николаевич и Алексеев Алексей Алексеевич. Завод по

безналичному расчету оплатил им проживание и питание - полупансион: завтрак «шведский стол» и ужин. Дополнительно Алексеев воспользовался 2 бутылками газированной воды (0,5) и 2 пакетами чипсов из мини-бара в номере, а Николаев - бутылкой коньяка (0,25) и плиткой шоколада. Оплату гости будут производить наличными отдельно.

**Вариант № 7.** В гостинице «Эделинк» (Санкт-Петербург) с 20 по 22 марта 2014 г. (2 суток) в одноместном номере «люкс» проживал гражданин Терентьев Леонид Петрович. Питание - полный пансион: завтраки, обеды и ужины. Дополнительно гость заказал такси. Оплату будет производить наличными.

**Вариант № 8.** В гостинице «Эделинк» (Санкт-Петербург) с 2 по 5 марта 2014 г. (3 суток) в двухместном номере «люкс» проживали командированные сотрудники организации ОАО «Техпром» Григорьев Григорий Григорьевич и Федоров Федор Федорович. Организация по безналичному расчету оплатила им проживание и питание-полупансион: завтрак «шведский стол» и ужин. Дополнительно гости воспользовались 2 бутылками коньяка (0,25) и 4 плитками шоколада из мини-бара в номере. Оплату гости будут производить наличными совместно.

**Вариант № 9.** В гостинице «Эделинк» (Санкт-Петербург) с 20 по 22 марта 2014 г. (2 суток) в одноместном номере «люкс» проживал гражданин Гаврилов Павел Петрович. Питание - полупансион: завтрак и ужин. При бронировании гость заказал Wi-Fi в номер. Дополнительно гость заказал такси. Оплату будет производить наличными.

**Вариант № 10.** В гостинице «Эделинк» (Санкт-Петербург) с 20 по 25 января 2014 г. (5 суток) в двухместном номере «люкс» проживали командированные сотрудники организации ООО «Импульс» Иванов Иван Иванович и Андреев Андрей Андреевич. Организация по безналичному расчету оплатила им проживание и питание - полупансион: завтрак «шведский стол» и ужин. Дополнительно гости воспользовались сауной (1 час) и 2 сеансами массажа. Оплату гости будут производить наличными совместно.

### **Практическая подготовка №7**

#### **Взаимодействие службы приема и размещения с другими службами гостиницы**

##### **1. Алгоритм выполнения задания**

Для слаженной работы всего гостиничного предприятия и для эффективного выполнения своих функций все службы гостиницы должны тесно взаимодействовать между собой, не конфликтовать по рабочим вопросам, уметь приходить к компромиссу и понимать важность

взаимопомощи. Таким образом, они обеспечивают бесперебойное обслуживание гостей, своевременное исполнение их пожеланий по любому вопросу.

Служба приёма и размещения является неким центром взаимодействия всех служб отеля, так как гость чаще всего контактирует именно с сотрудниками службы приёма, и все заявки на ту или иную услугу поступают непосредственно к сотрудникам этой службы, которые посредством тесных связей с другими подразделениями добиваются нужного результата.

Сотрудники службы приёма и размещения должны обладать таким важным качеством, как коммуникабельность. Это качество позволяет им успешно контактировать как с гостями отеля, разрешая попутно возникшие конфликтные ситуации, так и с другими сотрудниками гостиничного предприятия, участвующими в процессе обслуживания.

Взаимодействие службы приёма с административно-хозяйственной службой заключается в предоставлении ей списка с номерным фондом гостиницы, в котором указываются все занятые, свободные, освобождающиеся и забронированные номера, которые должны быть убраны за текущий день. Этот список предоставляется ежедневно сотрудниками службы приёма, которые постоянно ведут базу данных и отслеживают состояние номеров в гостинице. Также они могут отмечать в списке номера, которые гости сами просили убрать в определённое время (эти номера будут убираться в первую очередь), какие-то пожелания гостей или же, наоборот, противопоказания (по здоровью) при уборке.

Со службой питания также происходит очень тесное сотрудничество. Оно заключается в предоставлении данных по количеству гостей, в комплекс услуг которых входят завтраки, обеды или ужины. Также сотрудники службы приёма сообщают в службу питания о специальных заказах для гостей, о резервировании столиков в ресторанах отеля, об индивидуальных пожеланиях отдельных посетителей (диетическое питание) и др.

С финансовой службой службу приёма и размещения связывают, естественно, платежи гостей. Сотрудники службы приёма принимают оплату за предоставленные услуги у стойки reception, но потом составляют отчёты по полученным денежным средствам и представляют их бухгалтерам в финансовую службу.

При поступлении жалоб гостей на неисправность технического оборудования номеров, при обнаружении поломок в инвентаре и специальном оборудовании гостиницы очень важна связь с инженерно-технической службой. Все претензии гостей, полученные администратором службы приёма, передаются им главному инженеру технического подразделения, работники которого обязаны устранить неполадки в максимально короткий срок.

При появлении ситуаций, угрожающих жизни и здоровью гостей посредством других постояльцев гостиницы, на помощь приходит служба безопасности. Сотрудники охранной службы ведут постоянное видеонаблюдение за всеми объектами гостиничного комплекса и при

возникновении опасных ситуаций могут с помощью службы приёма посодействовать их предотвращению.

Также важна и взаимосвязь службы приёма с дополнительными службами гостиницы. Как было сказано выше, сотрудники службы приёма обязаны владеть всей информацией об отеле, а также об услугах, предоставляемых каждой службой в отдельности. Поэтому в службе приёма гостю должны оказать помощь при выборе услуг таких дополнительных служб, как фитнес-центр, салон красоты, бизнес-центр, экскурсионное бюро и т.д.

Не стоит забывать и о том моменте, что оплата за все оказанные гостю в гостинице услуги оплачиваются им, в основном, на reception, т.е. в службе приёма и размещения.

Каждый сотрудник указанных служб должен понимать, что это взаимодействие стратегически важно не только для его службы, но и для всего гостиничного предприятия в целом. Ведь именно от слаженности механизма сотрудничества всех служб предприятия зависит общее впечатления

## **2. Задания к практической подготовке**

**Задание 1.** Группа туристов из России заехала в один из болгарских отелей уровня «четыре звезды». В процессе регистрации выясняется, что проводится смена канализационной системы на одном из этажей отеля.

В итоге гостям предложено размещение в трехместных номерах, вместо двухместных, которые обещаны турфирмой по договору с гостиницей.

Правомерно ли данное решение с точки зрения установленных ранее условий проживания и оказания услуг? Какие основные действия должны предпринять туристы и представители туристской компании в данной ситуации? Ответ обоснуйте.

## **Практическая подготовка №8 Организация ночного аудита**

### **1. Алгоритм выполнения задания**

Ночной аудит – это ежедневная (ночная) операция, выполняемая с целью:

- проверки всех выполненных операций за прошедшие сутки;
- проверки статуса номеров для дальнейшей работы (не заехавшие Гости, продленные номера, не выехавшие Гости, забронированные номера и т.д.)
- закрытия прошедших суток (финансовой даты) и подготовки финансовых отчетов и данных по загрузке;
- проверки кассовой дисциплины;
- проверки начислений, перерасчета проживающих Гостей;
- фактической проверки номерного фонда на предмет подготовки к заезду Гостей.

Ночной аудит проводится в период с 23:45 до 00:15 (возможен и другой период) администратором службы приема и размещения.

До проведения ночного аудита (заранее) необходимо сделать следующее:

Проверить номера на выезде. В данном случае, администратор службы приема и размещения звонит Гостям и уточняет время выезда, напоминая Гостю, что в случае выезда после полуночи взимается оплата в размере стоимости суток.

Сделать распечатку не захавших Гостей. Удалить / перенести бронь в случае не заезда.

Сверить данные с программным обеспечением / фискально-кассовым регистром / терминалом приема оплаты кредитными картами.

После проверки всех данных необходимо произвести запуск ночного аудита в программном обеспечении.

Ночной аудит в программном обеспечении проводится в течение 15-20 минут (максимум). В данный отрезок времени, администратор службы приема и размещения полностью закрывает финансовый день, для чего:

Снимает Z-отчеты со всех фискальных регистров, имеющих на стойке службы приема.

Снимает Z-отчеты со всех терминалов оплаты кредитными картами, имеющих на стойке службы приема и размещения.

Проверяет наличные деньги, упаковывает в конверт и убирает в сейф.

Ночной аудит в программном обеспечении, снятие отчетов, проверка денежных средств необходимо проводить в присутствии сотрудника службы контроля.

Во избежание расхождений между программным обеспечением и контрольно-кассовыми машинами НЕ РЕКОМЕНДУЕТСЯ производить заселение Гостей в данный отрезок времени.

После закрытия смены, администратор службы приема и размещения составляет отчеты, утвержденные на предприятии. Такими отчетами могут быть:

Отчет кассы. Отчет, в который заносится выручка по каждому счету по каждой оказанной услуге (проживание, питание, дополнительные услуги и т.д.)

Отчет по поэтажной загрузке

Отчет по загрузке гостиницы

Отчет по выручке и загрузке (ОВЗ)

Данные по Z-отчетам администратор службы приема и размещения заносит в журнал кассира - операциониста.

После ночного аудита администратор службы приема и размещения предоставляет службе контроля список проживающих Гостей. Данные предоставляются службе охраны в целях:

Соблюдения пожарной безопасности

Проверки карт гостя у входящих людей на предмет их регистрации в гостинице и, соответственно, недопущение проникновения в отель не зарегистрированных лиц.

Также в ночное время ночным менеджером (сотрудником службы контроля) проводится фактическая проверка работы служб предприятия, которая включает в себя:

Проверку кассовой дисциплины

Выборочную проверку номерного фонда на предмет:

- соответствия статуса номеров по программному обеспечению и фактическому состоянию

- готовности номеров к заезду Гостей:

- качество уборки

- наличие расходных аксессуаров и информационных материалов согласно стандартам

- заполненность мини-бара, наличие стикеров.

- материально-техническое состояние и т.д.

- проверку соблюдения трудового распорядка предприятия

В ночное время администратор готовит список проживающих Гостей на завтрак с указанием тарифов, в котором указывает количество Гостей на «шведский стол», на «континентальный» завтрак (если есть необходимость), списки Гостей (номеров комнат), проживающих по тарифам без питания. Данный список в последующем администратор службы приема передает администратору ресторана для работы.

С 08:00 до 09:00 администраторы службы приема и размещения передают смену. При передаче смены, принимающий администратор:

Сверяет данные с программным обеспечением / контрольно-кассовой машиной (X-отчет) / терминала оплаты кредитными картами / наличность в кассе. Все данные должны совпадать

Знакомится с книгой передачи смен, в которой указываются все события, произошедшие за предыдущие смены (пожелания Гостей, новые приказы и алгоритмы работы и т.д.)

Перезапускает программное обеспечение под своим именем (паролем) и начинает работу.

Администратор службы приема и размещения, ответственный за прошедший финансовый день сдает все отчеты в бухгалтерию для проверки и дальнейшей работы (отчет кассы, Z-отчеты, журнал кассира – операциониста, выручку).

## **2. Задания к практической подготовке**

**Задание 1.** Проанализировать деятельность ночного администратора и ночного аудитора в конкретной гостинице города Ставрополя.

## РЕКОМЕНДУЕМАЯ ЛИТЕРАТУРА

### Основные печатные издания

1. Гостиничное дело : учебно-методическое пособие / Н.С. Морозова, М.М. Морозов, Н.Ф. Маврина. — Москва : ИНФРА-М, 2023. — 247 с. — «ИНФРА-М». - ISBN 978-5-16-014764-2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/2019765>

### Дополнительные источники

1. Быстров, С. А. Организация гостиничного дела : учебное пособие / С.А. Быстров. — Москва : ФОРУМ : ИНФРА-М, 2022. — 432 с. — (Среднее профессиональное образование). - ISBN 978-5-00091-552-3. - Текст : электронный.- URL: <https://znanium.com/catalog/product/1855684>

### Интернет-ресурсы

1. СПС <http://www.consultant.ru>
2. ЭБС <https://znanium.com>
3. ЭБС <https://book.ru>