

## **Задание 1**

### **Практикум. Решение задач**

#### **Вводные данные:**

Расчётный час в гостинице 12-00. При расчете за проживание учитывается количество прожитых суток, время заезда и выезда гостя.

Ранний заезд – плата не взимается

Плата за проживание в гостинице при позднем выезде:

- не более 6 часов после расчетного часа - почасовая плата (до 18.00);

- от 6 до 12 часов после расчетного часа - плата за половину суток (с18.00 до 24.00);

- от 12 до 24 часов после расчетного часа - плата за полные сутки (после 24.00)

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

У гостиницы нет лицензии на работу с валютными операциями, оплата осуществляется только российских рублях. Курс у.е. - 80.5 рублей.

Данные округляем до десятых.

#### **Пример**

##### **Задача «Порядок расчёта за проживание»**

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 20.10.2017 03-00

Дата и время выезда 23.10.2017 16-00

Стоимость номера 230 у.е.

Решение:

**$3 \cdot 230 = 690$** -плата за трое суток

**$230 : 24 \cdot 4 = 38.4$** - почасовая оплата за поздний выезд

**$690 + 38.4 = 728.4$**  у.е.- полная стоимость за проживание

**$728.4 \cdot 80.5 = 58636.2$**  рубля – переводим стоимость в рубли

Ответ: стоимость проживания 58636.2 рубля

## **Решите задачи, оформление как в примере**

Задача 1 «Порядок расчёта за проживание»

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 17.10.2017 08-00

Дата и время выезда 23.10.2017 19-00

Стоимость номера 280 у.е.

#### Задача 2 «Порядок расчёта за проживание»

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 04.10.2017 06-00

Дата и время выезда 13.10.2017 22-00

Стоимость номера 270 у.е.

#### Задача 3 «Порядок расчёта за проживание»

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 28.10.2017 11-00

Дата и время выезда 02.11.2017 19-00

Стоимость номера 260 у.е.

#### Задача 4 «Порядок расчёта за проживание»

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 27.10.2017 13-00

Дата и время выезда 05.11.2017 15-00

Стоимость номера 120 у.е.

#### Задача 5 «Порядок расчёта за проживание»

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 24.10.2017 11-00

Дата и время выезда 08.11.2017 18-00

Стоимость номера 90 у.е.

#### Задача 6 «Порядок расчёта за проживание»

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 29.10.2017 14-00

Дата и время выезда 01.11.2017 20-00

Стоимость номера 90 у.е.

#### Задача 7 «Порядок расчёта за проживание»

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 26.10.2017 02-00

Дата и время выезда 03.11.2017 14-00

Стоимость номера 130 у.е.

#### Задача 8 «Порядок расчёта за проживание»

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 22.10.2017 05-00

Дата и время выезда 22.10.2017 11-00

Стоимость номера 80 у.е.

#### Задача 9 «Порядок расчёта за проживание»

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 22.11.2017 13-00

Дата и время выезда 03.12.2017 03-00

Стоимость номера 80 у.е.

### Задача 10 «Порядок расчёта за проживание»

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда, если:

Дата и время заезда 29.12.2017 14-00

Дата и время выезда 04.01.2018 17-00

Стоимость номера 1250 у.е.

### Задание 2

#### Практикум:

- Составить текст диалога при оформлении выезда гостя, используя критерии оценки процедуры check out

#### Check-out

<input type="radio"/>	Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?
<input type="radio"/>	Уточняет имя и номер комнаты
<input type="radio"/>	Просит ключи от номера
<input type="radio"/>	Спрашивает гостя, как прошло проживание
<input type="radio"/>	Спрашивает, пользовался ли гость минибаром
<input type="radio"/>	Информирует гостя о начислениях (информационный счет), просит гостя подтвердить
<input type="radio"/>	Спрашивает разделять счет гостю на услуги
<input type="radio"/>	Узнает, каким способом будет оплачивать гость
<input type="radio"/>	Получает денежные средства (карта, пин-код)
<input type="radio"/>	Проговаривает выдачу финансово-отчетных документов (с корректными данными)
<input type="radio"/>	Предлагает воспользоваться услугами гостиницы вновь
<input type="radio"/>	Спрашивает, нужна ли помощь с багажом
<input type="radio"/>	Предлагает вызвать гостю такси
<input type="radio"/>	Спрашивает, может ли еще чем-нибудь помочь
<input type="radio"/>	Вежливо прощается с гостем
<input type="radio"/>	Администратор обращался к гостю по имени не менее 2 раз
<input type="radio"/>	Счет сформирован корректно
<input type="radio"/>	Одна копия каждого счета остается у администратора

J	общение с гостем (smalltalk)		
		0	не общается, кроме вопросов касательно выселения
		1	короткие вопросы\фразы, без участия
		2	короткие вопросы, вовлечение в беседу (погода и т.д.)
		3	профессиональный smalltalk, вопросы о

			впечатлениях, след, проживании
J	уверенность в диалоге		
		0	не уверен, невнимателен, в состоянии стресса
		1	не уверен в диалоге
		2	уверен, есть зрительный контакт
		3	уверен, есть зрительный контакт, улыбка, харизма
J	выполнение задания согласно условиям ситуации		
		0	не справляется
		1	плохо справляется
		2	справляется хорошо
		3	превосходит ожидания, эффективно, отличная адаптация к ситуации

### Задание 3

**Внимательно прочитайте задание и выберите правильные варианты ответа**

#### **Глава 4. Тестовые задания**

**1) Какие действия гостю необходимо соблюсти в случае потери багажного жетона:**

- a) Закрыть камеру хранения;
- b) Поставить в известность о случившемся потере службу безопасности , приема и размещения ;
- c) Поставить в известность все службы безопасности гостиницы;
- d) Описать подробно содержимое багажа?

**2) Выберите информацию, которую заносят в журнал регистрации жалоб и претензий:**

- a) Фамилия, должность, страна, фирма;
- b) Краткое изложение жалобы;
- c) Подпись руководителя подразделения;
- d) Время обращения;
- e) Сроки выполнения.

**3) Укажите информацию, фиксирующую в регистрационном журнале «линии радушия»:**

- a) Причина звонка;
- b) Дополнительные замечания;
- c) Должность сотрудника, получившего сигнал;
- d) Источник сигнала.

**4) Укажите, как часто просматривается регистрационный журнал директором гостиницы:**

- a) Ежемесячно;

- b) Ежедневно;
- c) Ежедневно

**5) Отель отвечает как хранитель:**

- a) За недостачу или повреждение вещей постояльцев;
- b) За утрату денежных сумм в ресторане;
- c) За не сохранность вещей вне гостиницы;
- d) За утрату вещей, внесенных в отель.

**6) В каких случаях гости прибегают к услугам камеры хранения:**

- a) Багаж большого размера;
- b) Клиент уезжает на несколько дней в другой город;
- c) Временно покидает гостиницу на несколько дней, затем возвращается?

**7) Проживающий в гостинице клиент сообщает по «линии радушия», что в его номере неисправен телевизор и выражает пожелание, что бы были доставлены два дополнительных полотенца. Какие действия предпримет администратор:**

- a) Звонит в инженерно-техническую службу и сообщает о неполадках с телевизором;
- b) Дает указания горничной доставить полотенца в номер;
- c) Регистрирует звонок в регистрационном журнале;
- d) Дает указания в инженерно-техническую службу о неполадках с телевизором и горничной доставить полотенца?

**8) Выберите из предоставленного списка рекомендации, позволяющие вести себя правильно, если гость подает жалобу:**

- a) Молчать;
- b) Не противоречить гостю;
- c) Указать причину звонка;
- d) Высказать благодарность.

**9) Укажите срок рассмотрения претензии и ответа на нее:**

- a) В течение двух недель;
- b) В течение 7 календарных дней;
- c) В течение 10 календарных дней.

**10) Укажите информацию в ответе на претензию гостя, которую не приняли по какой либо причине:**

- a) Аргументация позиции отеля;
- b) Причина, по которой не принята претензия;
- c) Ссылка на доказательства.

**11) Выберите материалы, предоставляемые отелем в качестве доказательства:**

- a) Условия договора;
- b) Платежные документы;
- c) Договоры;
- d) Свидетельские показания.

**12) Укажите информацию, хранящуюся в памяти сейфа:**

- a) 15 последних раз закрывания сейфа гостем;
- b) 3 последних раза, когда сейф блокировался из-за ввода кода пользователем;
- c) 15 последних раз открывания и закрывания сейфа гостем;
- d) 3 последних раза, когда сейф блокировался из-за неправильного ввода кода пользователем.

#### **Задание 4**

### **Анализ средств размещения Слюдянского района**

Гостиницы, тур.базы, гостевые дома, отели, хостелы

Заполнить таблицу по примеру, минимум 25 средств размещения

Используем интернет, сайты гостиниц

<b>№</b>	<b>Средство размещения</b>	<b>Адрес</b>	<b>НФ (общее кол-во мест)</b>	<b>Категория номеров, цена</b>	<b>Доп. услуги</b>	<b>Сайт, телефон</b>
1	Гостиница «Молодёжная»	Южный 4-1	116 (с доп. местами)	Стандарт-800 Эконом -600 Люкс (комфорт) -1500	Бильярд Дет. уголок Wai-fai Парковка Сауна Конференц – зал Кафе	<a href="http://WWW.btotis.ru">WWW.btotis.ru</a> 8(39542) 3-20-48
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						

10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						

### **Задание 5**

#### **Практикум. Разработать вип тур, согласно письму**

Уважаемые сотрудники отдела приема и размещения!

В период с 13 по 17 мая 2020 г. в отеле будет проживать женатая пара сорока пяти лет, являющаяся почетными сотрудниками нашей компании. Гости увлекаются историей, природой и собирают сувениры.

Гости прилетают 13.05.20 рейсом SU 1457 и готовы будут поучаствовать в программе с 12:00 14.05.20. Гости располагают временем до 20:00 14.05.20 и с 11:00 15.05.20. до 16:00 17.05.20. После предполагается выезд в аэропорт.

Все расходы отель берет на себя. Убедительная просьба разработать развлекательную программу для наших гостей, учитывая транспорт и питание.

С уважением,

Дмитрий Смирнов

Генеральный менеджер отеля



## **Задание 6**

### **5 глава. Тестовые задания**

#### **1) Какую информацию должен содержать ваучер;**

- a) *Фамилия клиента и его родственников;*
- b) *Адрес турфирмы и ее полные реквизиты;*
- c) *Стоимость услуг и их перечень;*
- d) *Название и государственный номер лицензии турфирмы?*

#### **2) Какие способы оплаты допускаются в гостиницах:**

- a) *Наличными в иностранной валюте;*
- b) *Кредитными картами;*
- c) *Переводом;*
- d) *Ваучером.*

#### **3) При размещении гостя до расчетного часа с 0.00 до 12.00 кассир:**

- a) *Взимает почасовую оплату;*
- b) *Взимает за половину суток;*
- c) *Оплату за проживание не взимает.*

#### **4) В каких случаях кассир производит возврат денежных сумм клиенту:**

- a) *В случае перевода гостя из номера в номер (другой категории, меньшей стоимости);*
- b) *По желанию клиента;*
- c) *Отъезд гостя ранее предварительно оплаченного срока;*
- d) *При изменении вида оплаты с ваучера на наличный расчет?*

#### **5) Что входит в стандартное оборудование кассового отделения гостиницы:**

- a) *Кассовый аппарат, специальный сканер, импринтер, ваучер-каталог, принтер, детектор денег, камеры хранения, кассовое бюро;*
- b) *Кассовый аппарат, плоттер, принтер, кассовое бюро, камеры хранения, специальный сканер;*
- c) *Кассовый аппарат, компьютер, принтер, копировальный аппарат, телефон?*

#### **6) В каких случаях используется система «экспресс-оплата гостиничного счета»:**

- a) *При оплате ваучером;*

- b) Оплата наличными;
- c) При оплате депозитом;
- d) При оплате кредитными картами?

**7) Документ, устанавливающий право туриста на услуги, входящие в состав тура, подтверждающий факт их оказания, это:**

- a) Ваучер;
- b) Дорожный чек;
- c) Туристическая путевка.

**8) Механическое устройство, предназначенное для оформления скупа при совершении операции с платежной картой, это:**

- a) Ваучер-каталог;
- b) Импринтер;
- c) Специальный сканер.

**9) Выберите из предложенного списка устройство, используемое для доставки счетов в случае отсутствия автоматизированной системы управления отелем:**

- a) Пневмопочта;
- b) Штамп;
- c) Телетайпрайтер.

**10) Укажите название начислений, не поступивших на счет клиента до времени расчета:**

- a) Начисления по выписке гостя;
- b) Позднее начисления;
- c) Корректирующие начисления.

**11) Укажите службу, которая производит расчет по неоплаченным счетам гостей:**

- a) Служба приема и размещения;
- b) Служба кредитования;
- c) Бухгалтерия.

**12) Импринтер – это:**

- a) Устройство, предназначенное для совершения операции с платежной картой;

- b) Механическое устройство, предназначенное для оформления скупа при совершении операции с платежной картой;*
- c) Устройство, предназначенное для осуществления приема платежей от клиентов.*