

	Комитет по образованию
	Санкт-Петербургское государственное автономное профессиональное образовательное учреждение «Колледж туризма и гостиничного сервиса» (Колледж туризма Санкт-Петербурга)

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Колледжа туризма Санкт-Петербурга

С.А. Антонова

« 07 » июня 2024г

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПРОГРАММА
 ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
 «Современные технологии индустрии гостеприимства»**

ДПК СМК - 7.2.1 -43.02.16 24

Срок реализации программы: 56 часов.

Категория обучающихся: лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование, а также специалистов, работающих в гостиничной отрасли.

Версия №3

Дата введения: 01 сентября 2024г.

	<i>Должность</i>	<i>Фамилия</i>
<i>Разработал</i>	<i>Преподаватель</i>	<i>Творческий коллектив преподавателей колледжа</i>
<i>Проверили</i>	<i>Председатель ПЦК</i>	<i>Безрукова С.В.</i>
	<i>Зав. отделением</i>	<i>Андреева Т.А.</i>
<i>Согласовал</i>	<i>Зам. директора по УПР</i>	<i>Шевченко Е.Ю.</i>
	<i>Зам. директора по ДПО</i>	<i>Кузнецова Л.Г.</i>
<i>Версия 3</i>		<i>Стр. 1 из __</i>

Краткая аннотация программы

Дополнительная профессиональная программа повышения квалификации «Современные технологии индустрии гостеприимства» направлена на повышение квалификации студентов колледжа обучающихся по специальностям «Гостиничное дело», «Туризм и гостеприимство» (направление «Предоставление гостиничных услуг») и специалистов, работающих в гостиничной отрасли.

Программа состоит из модулей:

- Модуль 1. "АСУ гостиницей "Фиделио";
- Модуль 2. "1С: Управление кадрами";
- Модуль 3. Техника презентации алкогольной продукции.
- Модуль 4. «Нестандартные ситуации»;

Программа является модульной, вариативной может корректироваться в процессе работы с учетом возможностей материально-технической базы, государственных праздников и выходных дней, санитарно-эпидемиологической ситуации.

Программа может реализовываться как вся в комплексе, так и по каждому модулю в зависимости от потребностей (выбора) потребителя.

Организация-разработчик: Колледж туризма Санкт-Петербурга

Разработчики:

зав. отделением, преподаватель Андреева Т.А.

преподаватель Андреева Ю.А.

преподаватель Бондарь М.О.

преподаватель Безрукова С.В.

преподаватели Долгих О.Л., Фролова В.И.

преподаватель Мерзлихина Л.В.

преподаватель Тараканова А.Н.

преподаватель Матвеева А.А.

Рассмотрена и принята на Методическом совете колледжа

Протокол № 4 от «06» июня 2024г

Оглавление

1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ	4
<i>Общая характеристика программы</i>	4
1.1. Цель, задачи реализации программы	4
1.3. Планируемые результаты обучения	6
1.4 Трудоемкость обучения	7
1.5 Форма обучения	7
2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ	7
2.1. Учебный план программы повышения квалификации	7
2.2 Календарный учебный график	9
2.3 Содержание программы «Современные технологии гостиничного обслуживания»	9
3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ	49
ПРОГРАММЫ	49
3.1 Материально-технические условия	49
4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ	50
4.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы	51
5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ	52

1. ОРГАНИЗАЦИОННО-МЕТОДИЧЕСКИЙ РАЗДЕЛ

Общая характеристика программы

Дополнительная профессиональная образовательная программа повышения квалификации составлена с учетом требований:

- Федерального закона от 29 декабря 2012 г. №273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Федерального государственного образовательного стандарта (далее – ФГОС) по специальности среднего профессионального образования (далее – СПО) 43.02.16 ТУРИЗМ И ГОСТЕПРИИМСТВО (направление - «Предоставление гостиничных услуг»);
- Приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 № 659Н «Об утверждении профессионального стандарта «Работник по приему и размещению гостей» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 22.09.2017, регистрационный № 48310).
- Приказа Министерства труда и социальной защиты РФ от 07 мая 2015 г. № 282н «Об утверждении профессионального стандарта 33.007 Руководитель/управляющий гостиничного комплекса/сети гостиниц» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26.05.2015 г. № 37395).
- Приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 05.09.2017 № 657Н «Об утверждении профессионального стандарта «Горничная» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 22.09.2017, регистрационный № 48308).

Изучение программы ведется на основе знаний, полученных студентами, в ходе освоения ПК «Организовывать и осуществлять бронирование и продажу гостиничных услуг».

1.1. Цель, задачи реализации программы.

Цель реализации программы «Современные технологии индустрии гостеприимства» - дополнение заданных ФГОС профессиональных компетенций, по следующим видам профессиональной деятельности в рамках квалификаций «Специалист по гостеприимству»:

- Организация и контроль текущей деятельности работников службы приема и размещения,
- Организация и контроль текущей деятельности работников службы питания
- Организация и контроль текущей деятельности работников службы обслуживания и эксплуатации номерного фонда
- Организация и контроль текущей деятельности работников службы бронирования и продаж

Модуль 1. "АСУ гостиницей "Фиделио".

Приобретение практического опыта по оказанию качественных услуг по приему и размещению гостей в гостиничных комплексах и иных аналогичных средствах размещения с использованием возможностей АСУ гостиницей «Fidelio».

Модуль 2. "1С: Управление кадрами"

Приобретение и закрепление навыков работы с использованием возможностей АСУ "1С: Управление кадрами".

Модуль 3. Техника презентации алкогольной продукции.

Совершенствование профессиональных компетенций по обслуживанию потребителей в организациях питания алкогольной продукцией.

Модуль 4. «Нестандартные ситуации»;

Закрепление навыков работы по организации и контролю текущей деятельности работников гостиничного комплекса.

Задачи:

формирование у слушателей дополнительных знаний и умений по применению:

- профессиональных программ автоматизированного учета и проведению расчета с гостями;
- системы интернет бронирования с использованием возможностей АСУ гостиницей «Fidelio»;
- алгоритма поведения в стандартных и нестандартных ситуациях при обслуживании гостей;
- алгоритма организация работы персонала по обслуживанию VIP-гостей, в соответствии с требованиями международных стандартов обслуживания;
- технологий трудоустройства в отелях с использованием возможностей АСУ "1С: Управление кадрами";
- алгоритма оформления документов, необходимых в ситуации трудоустройства в отелях и анализа систем адаптации работников в отелях с использованием возможностей АСУ "1С: Управление кадрами";
- технологий обслуживания потребителей организаций питания напитками и закусками за барной стойкой.

1.2. Требования к поступающим на обучение

К освоению программы допускаются лица, имеющие среднее профессиональное и (или) высшее образование; лица, получающие среднее профессиональное и (или) высшее образование по направлению подготовки.

Дополнительная образовательная программа предназначена для повышения квалификации в рамках сетевого взаимодействия линейного персонала предприятий гостиничной отрасли - для метрдотелей, администраторов гостиниц, студентов, обучающихся по специальности «Гостиничное дело». Для студентов колледжа обучающихся по специальностям 43.02.16 Туризм и гостеприимство (направление «Предоставление гостиничных услуг»).

Возраст старше 18 лет, при работе с алкогольной продукцией.

1.3. Планируемые результаты обучения

В результате освоения программы обучающийся должен получить практический опыт и навыки, необходимые для профессиональной деятельности:

Модуль 1. "АСУ гостиницей "Фиделио".

- Оказания услуг по приему, регистрации и размещению гостей гостиницы с использованием возможностей АСУ гостиницей «Fidelio».

Модуль 2. "1С: Управление кадрами"

- В результате освоения программы каждый обучающийся ознакомится с основами работы с "1С: управление персоналом 3.1" в части кадрового учета и развить практические навыки по оценке и планированию потребностей служб гостиницы в персонале.

Модуль 3. Техника презентации алкогольной продукции.

- Обслуживание гостей предприятий питания вином, прочими напитками

- Изготовления и презентации смешанных напитков, в том числе коктейлей различными методами, горячие напитки.

Модуль 4. «Нестандартные ситуации»

- Применять регламенты и стандарты обслуживания гостей при возникновении нестандартной ситуации.

Выпускник повышает следующие профессиональные компетенции:

Код	Наименование дополнительных профессиональных компетенций	Дополнительные умения и знания
ПК 1	Принимать заказ от потребителей и оформлять его с помощью систем бронирования	3 1.1 изменять параметры о гостинице и номерах с использованием возможностей АСУ гостиницей «Fidelio». 3 1.2 находить информацию о забронированных номерах через систему АСУ гостиницей "Фиделио". 3 1.3 фиксировать забронированные номера в учетных документах. 3 1.4 вносить изменения в учетные документы в случае изменения или аннуляции бронирования через систему АСУ гостиницей "Фиделио"
ПК 2	Бронировать и регистрировать гостей с помощью АСУ, действующих в малых и крупных отелях	3 2.1 Особенности бронирования индивидуалами, групп, туристской фирмой и компанией (заключение договоров) с использованием возможностей АСУ гостиницей «Fidelio»
ПК 10	Проходить процесс собеседования при трудоустройстве и оформлять документы вновь принимаемых на	У 10.1 Пройти собеседование на вакансию и оформить резюме в конкретный отель; 3 10.1 об алгоритме оформления документов соискателей при трудоустройстве в конкретный отель

	работу	
ПК 6	Выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах(room-service)	Приготовление по установленным рецептурам и технологии ограниченный ассортимент кофе; Обслуживание потребителей организаций питания напитками и закусками за барной стойкой.

1.4 Трудоемкость обучения

Максимальная учебная нагрузка обучающегося – 56 часов,
в том числе: практических занятий – 52 часов;

1.5 Форма обучения

Форма обучения – очная.

2. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

2.1. Учебный план программы повышения квалификации

Наименование модулей, разделов, тем.	Все го, ч	Аудио рные занятия, ч (в т.ч.)	форма контроля
		практи ческие занятия	
Модуль 1. "АСУ гостиницей "Фиделио"	16	16	
Тема 1. Профайл. Опции профайла. Номерной фонд.	2	2	<i>Опрос, проверка и разбор ошибок по результатам практ. занятий</i>
Тема 2 Бронирование номеров. Опции бронирования. Поселение гостей.	6	6	<i>Опрос, проверка и разбор ошибок по результатам практ. занятий</i>
Тема 3. Проживание гостей. Работа со счетами гостей.	6	6	<i>Опрос, проверка и разбор ошибок по результатам практ. занятий</i>
Итоговая аттестация	2	2	<i>Экзамен в форме демонстрации</i>
Модуль 2. "1С: Управление кадрами"	18	18	
Тема 1 Начальное заполнение информационной базы в 1С: Предприятие	4	4	<i>Опрос, проверка и разбор ошибок по результатам практ. занятий</i>
Тема 2 Учет кадров в 1С: Предприятие	6	6	<i>Опрос, проверка и разбор ошибок по результатам практ. занятий</i>

Тема 3 Управление персоналом в ИС: Предприятие	6	6	Опрос, проверка и разбор ошибок по результатам практ. занятий
Итоговая аттестация	2	2	Зачет
Всего	18		
Модуль 3. Техника презентации алкогольной продукции.	12	10	
Тема 6.1 Факторы внешней и внутренней среды, влияющих на винную политику предприятия питания и продажи вин, прочих напитков.	2		Опрос
Тема 6.2 Составление винной карты с учетом основного меню предприятия общественного питания.	2	2	Наблюдение и оценка во время практических занятий
Тема 6.3 Основные сорта Вин Европы, Нового Света. Техника дегустации и оценки вин	2	2	Наблюдение и оценка во время практических занятий
Тема 6.4 Презентация и подача смешанных алкогольных напитков. за контактной барной стойкой. Сравнительные дегустации.	4	4	Наблюдение и оценка во время практических занятий
Итоговая аттестация	2	2	Зачет
Модуль 4. «Нестандартные ситуации»	10	4	
Тема 1 Нестандартные ситуации возникающие при бронировании номеров и размещении гостей.	4	2	Опрос, проверка и разбор ошибок по результатам практ. занятий
Тема 2 Нестандартные ситуации, возникающие при предоставлении услуг питания и других дополнительных услуг.	5	5	Опрос, проверка и разбор ошибок по результатам практ. занятий
Итоговая аттестация	1	1	Зачет

2.2 Календарный учебный график

Элементы учебного процесса,	Ко л-во часов.	Время проведения									
		сентябрь	октябрь	ноябрь	декабрь	январь	февраль	март	апрель	май	июнь
02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	13
Модуль 1. "АСУ гостиницей "Фиделио"	16	4	4	4	4						
Модуль 2. "IC: Управление кадрами"	18						5	5			
Модуль 3. Техника презентации алкогольной продукции	16		4	4	4	4					
Модуль 4. «Нестандартные ситуации»	10						4	6			

Максимальная недельная учебная нагрузка для обучающихся из числа студентов колледжа – *до 6* часов.

2.3 Содержание программы «Современные технологии гостиничного обслуживания»

Темы занятий могут быть изменены или скорректированы в соответствии с событиями, происходящими в мире или новыми технологиями и тенденциями в образовании.

2.3.1. Учебно-тематический план и содержание программы Модуля 1. "АСУ гостиницей "Фиделио"

Индекс	Содержание учебного процесса	всего	Форма контроля
01	02	03	4
1	Тема 1. Профайл. Опции профайла. Номерной фонд. Программа «АСУ гостиницей Fidelio ». Основное назначение и функции программы. Практическая работа №1. Создание профайла для индивидуальных клиентов. Опции Практическая работа № 2 Номерной фонд гостиницы. План комнат. Блокировка комнат.	2	Наблюдение и оценка во время практических
2	Тема 2 Бронирование номеров. Опции бронирования. Поселение гостей. Практическая работа №3. Бронирование индивидуальных номеров. Описание полей экрана Бронирование. Поиск брони. Практическая работа №4. Бронирование индивидуальных номеров Опции бронирования. Отмена бронирования. Подтверждение брони. Практические работы №5. Заселение гостя. Заселение гостя от стойки. Поиск проживающих гостей. Отмена заселения. Дополнительные функции службы размещения.	6	Наблюдение и оценка во время практических
3	Тема 3. Проживание гостей. Работа со счетами гостей. Практическая работа № 6. Проживание гостей. Изменение времени проживания. Опции проживания. Работа со счетами гостей. Практическая работа № 7. Проживание гостей. Переселение гостя. Продление срока проживания. Основные начисления на счета гостей. Способы оплаты. Практическая работа № 8. Выезд гостей. Печать счета гостя.	6	Наблюдение и оценка во время практических

Тема 1. Профайл. Опции профайла. Номерной фонд.

Введение в Профайлы

Профайлы позволяют не только отслеживать информацию о постоянных клиентах, но и собирать данные о том, что они предпочитают. Профайлы позволяют предлагать гостям более качественный и эффективный сервис. К каждой брони должен быть привязан профайл гостя. Профайлы могут быть простыми, с указанием лишь имени, фамилии и адреса, или сложными, т.е. включать предпочтения и примечания. Профайлы также упрощают и ускоряют процесс бронирования, так как дают возможность использовать уже имеющуюся информацию о госте, компании или тур агенте.

Типы Профайлов

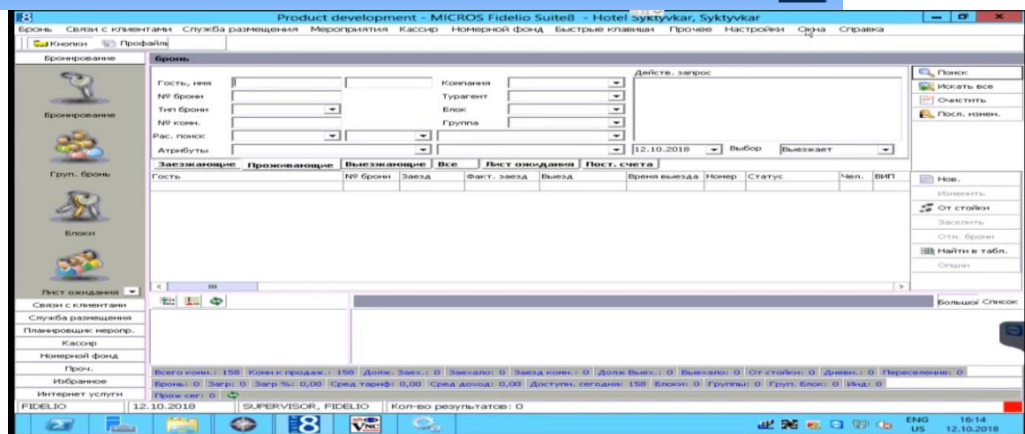
В АСУ Fidelio используются шесть типов профайлов. Экраны каждого из этих типов выглядят одинаково, но содержание полей отличается. Все профайлы содержат фамилии, адреса и демографические данные:

Индивидуал - профайлы содержат персональную информацию о госте. К каждой брони должен быть привязан индивидуальный профайл, т.е. профайл гостя. Весь доход от брони по каждому гостю отслеживается через его индивидуальный профайл. Если гость останавливается в гостинице впервые, профайл создается автоматически.

Компания - профайлы отслеживают статистику по компаниям и используются для выставления счетов на компании с указанием договорных тарифов и другой важной информации. По этой же причине в профайлах компаний часто указываются номера дебиторских счетов. Договорные тарифы также привязываются к профайлам компаний.

Источник - профайлы отслеживают брони по источнику брони. Профайлы источников отслеживают Интернет бронирования, брони через Тур Бюро и Договорам. Наиболее распространенные источники бронирования это Price line, Expedia и Secretary's Clubs.

Группа - профайлы привязывают брони к группам. Они, также, участвуют при перенаправлении начислений и отслеживании данных по группе. Они создаются на момент создания Бизнес Блоков Групп. Чаще всего, профайлы групп помогают отслеживать контракты и данные по комнатно-ночам.



Поиск Профайла

В главном меню выберите **Бронирование** и **Профайлы**.

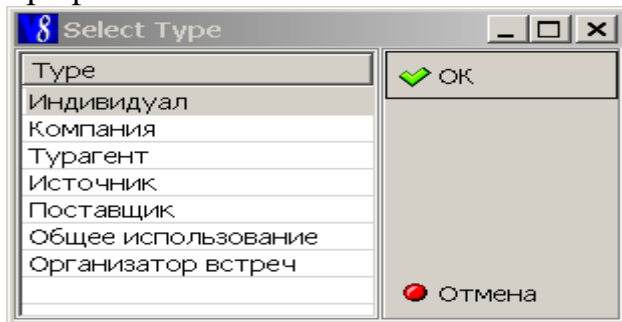
Отобразится экран **Бронь**.

1. Введите в поле **Гость** фамилию и выберите тип желаемого профайла в поле **Типы**. Ввод части слова в поле критериев поиска выдаст большое количество результирующих записей.

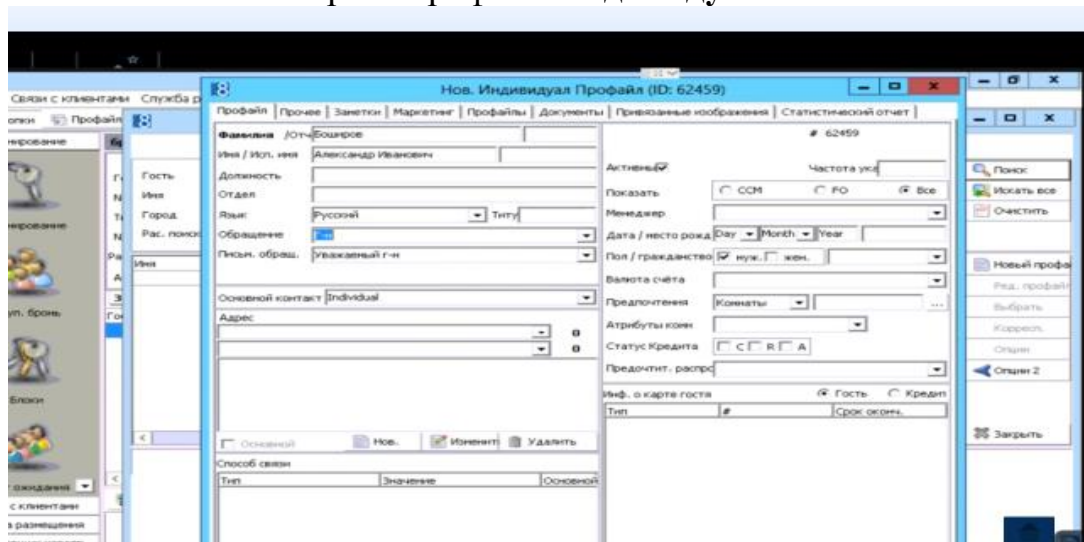
2. Выделите нужный профайл и откройте его двойным кликом по профайлу или через **Изменить**.

Создать Новый Профайл Гостя

1. В экране **ПОИСК ПРОФАЙЛА** выберите **Нов** для создания нового профайла.



1. Выберите профайл **Индивидуал** и нажмите **ОК**.



Заполните это поле следующей информацией:

Индивидуал Отдельный гость

Компания Компания Турагент Турагент

Источник Источник брони, например: Central Reservation Offices.

Myfidelio.net, SRS или UTELL также могут считаться источниками брони.

Поставщик Профайлы поставщика могут быть созданы для компаний, предоставляющих вам услуги. Например, цветочный магазин может являться поставщиком для вашей гостиницы.

Организатор встреч

Организатор встреч в основном используется для ССМ и создан для лиц, организующих встречи или конференции. Ответствен. За бронь

Профайлы используются для установления личности человека, ответственного за бронирование комнат в вашей гостинице.

Примечание: Типы доступных профайлов зависят от конфигурации вашей гостиницы.

В 8 Версии поля автоматически заполняются информацией из критериев поиска. Обязательным для заполнения является только поле **Фамилия**. Вы можете заполнить все поля профайла, либо просто ввести фамилию, а остальную информацию ввести позже на экране изменения брони.

Заполните эти поля следующей информацией:

Фамилия Введите фамилию гостя, учитывая заглавные буквы. Как фамилия введена на экране Профайл, так она и будет появляться в письмах и счетах. При поиске не учитывается регистр клавиатуры.

Отчество/Инициал Отчество гостя или инициал. **Имя** Введите имя гостя или инициал

Обращение в письмах

Введите имя, которое предпочитает использовать гость (например, David предпочитает, чтобы его называли Dave).

Должность Введите должность гостя **Отдел** Введите название отдела, в котором работает гость

Язык В выпадающем списке выберите язык, на котором вы будете обращаться к гостю и на котором он будет получать всю корреспонденцию. Также используется для побудок и голосовой почты

Обращение - Поле используется при наличии аристократических титулов у гостей (лорд, леди и т.п.)

Обращение на конверте В выпадающем списке выберите код обращения к гостю на конверте.

Обращение в письме Данное поле автоматически заполняется на основании выбранного обращения к гостю на конверте. При необходимости может быть изменено.

Предпочитаемый контакт. По умолчанию предпочитаемым контактом является текущий профайл, тем не менее, в выпадающем списке будут показаны все привязанные профайлы.

Адрес В каждый профайл может быть введено неограниченное количество адресов, но только по одному для каждого типа адреса. Один из введенных адресов должен быть определен в качестве основного.

Для добавления нового адреса нажмите кнопку **Новый**, для изменения существующего адреса – кнопку **Изменить**, для удаления существующего адреса – кнопку **Удалить**

Адр. Тип адреса В выпадающем списке выберите необходимый тип адреса.

Основной адрес Сделайте отметку в данной опции для того типа адреса, который является основным. По умолчанию первый введенный адрес отмечен как основной.

Страна В выпадающем списке выберите подходящий код страны

Почтовый индекс Введите почтовый индекс

Город Введите название города

Штат Введите код штата или выберите его из выпадающего списка. Коды штата могут быть привязаны к кодам почтового индекса для того чтобы при вводе почтового индекса поля штата заполнялись автоматически.

Улица 1 Строка для адреса 1. **Улица 2** Строка для адреса 2. **Улица 3** Строка для адреса 3

Способ связи. К каждому профайлу может быть привязано неограниченное количество способов связи.

Для добавления нового типа связи нажмите кнопку **Новый**, для изменения существующего типа связи –кнопку **Изменить**, для удаления существующего типа связи – кнопку **Удалить Связь**.

Тип В выпадающем списке выберите необходимый тип связи. Значение Введите значения для типов связи: номер телефона, адрес электронной почты, веб страница и т.д.

Примечание: если существует связь с Интернетом, электронная почта может быть отправлена непосредственно Основной Сделайте отметку в данной опции для определения основного типа связи.

Основной способ связи может быть определен для каждого типа связи, например, Телефон, Факс, Электронная почта и т.д.

Основной контакт Показан только в том случае, когда к компании привязан индивидуал.

Определяет основного контакта в компании. Контакт рассылки Показан только в том случае, когда к компании привязан индивидуал. Определяет, доступен ли контакт для получения рассылок.

Активный - Данная опция отмечена по умолчанию и указывает на то, что профайл активен. Убрав галочку, вы сделаете профайл неактивным (в противопоставление удаленному) и введите причину помещения профайла в статус неактивного. Профайл может быть восстановлен, при этом маленькая красная кнопка указывает на то, что он настроен как неактивный.

Показ Выберите кнопку ССМ, если профайл должен быть показан только в модуле Конференции и Catering.

Выберите кнопку FO, если профайл должен быть показан только в модуле Служба Размещения. По умолчанию профайл будет показан во всех модулях.

День рождения Введите день рождения гостя.

Примечание: достаточно ввести только месяц, год вводить необязательно.

Национальность В выпадающем списке выберите необходимый код национальности

Пол Сделайте соответствующую отметку (мужской/женский) вопции Пол

Предпочтительная валюта

В выпадающем списке выберите предпочтительный для гостя код валюты. Только для информационных целей.

Предпочтительные комнаты/категории. В выпадающем списке выберите либо комнаты, либо категории для того чтобы ввести предпочитаемые гостем комнаты или категории комнат. Комнаты или категории комнат также могут быть исключены. Выбор будет определен на экране поиска комнаты при бронировании.

Свойства комнат В выпадающем списке представлены следующие свойства комнат: курящая, некурящая, предпочтительный этаж, близость к лифту и т.д. Данный список предопределен. Когда вы блокируете комнату для гостя или заселяете бронь, Fidelio V8 проводит поиск комнат только с такими свойствами.

Статус кредита **Наличные** – опция отмечена в случае, когда все расчеты с клиентом производятся наличными. При создании брони для гостя появляется соответствующее предупреждающее сообщение. Также должна быть введена причина разрешения наличной оплаты.

Запрет – опция отмечена в случае, когда гостиница не желает принимать данного гостя, и гость помещается в список запретов. В случае выбора

запрещенного профайла гостя при бронировании новой комнаты или конференции появляется соответствующее предупреждающее сообщение. Также должна быть введена причина запрета.

Безнал – опция отмечена в случае, когда все расчеты с клиентом производятся на безналичной основе. При создании брони для гостя появляется соответствующее предупреждающее сообщение. Также должна быть введена причина разрешения безналичной оплаты.

Предпочтит. Распространение. В выпадающем списке выберите предпочтительный способ распространения (факс, письмо, электронная почта).

Гость/Кредит Выберите либо карту гостя (если гость является участником каких-либо loyalty программ, таких как «Частый Авиапассажира», «Частый Гость»), либо кредитную карту.

Информация о карте гостя. Для добавления новой карты гостя кликните кнопку **Новый**, для изменения существующей карты гостя – кнопку **Изменить**, для удаления существующей карты гостя – кнопку **Удалить Карту**.

Тип В выпадающем списке выберите тип карты гостя/членства в клубе.

Номер Введите номер карты гостя/ членства в клубе.

Кредитная карта Для добавления новой кредитной карты кликните кнопку **Новый**, для изменения существующей кредитной карты – кнопку **Изменить**, для удаления существующей кредитной карты – кнопку **Удалить Карту**.

Тип карты В выпадающем списке выберите тип кредитной карты.

Номер карты, Номер кредитной карты, Истечение срока действия карты, Дата истечения срока действия кредитной карты, Фамилия владельца карты, Фамилия на кредитной карте

Примечание: Если установлен EFT интерфейс, то при прокатке карточки через устройство для считывания с перфокарт поля автоматически заполняются выше перечисленной информацией.

Вы также можете привязать коды VIP, коды тарифов и личные документы к профайлу гостя.

Для добавления информации на экран «Профайл»:

Кликните закладку **Дополнительные поля**. Появляется экран **Дополнительные поля профайла**.

Диалоговое окно **Индивидуальный Профайл - Дополнительные поля**. Заполните это поле Следующей информацией:

Код VIP Данное поле указывает на то, получает ли гость VIP обслуживание и на каком уровне, или же он является обычным гостем. Различные уровни VIP могут быть выделены разными цветами. Этими же цветами будут выделены гости в Room Rack (Ctrl + L). Обратите внимание: если выбран цвет брони, он всегда будет иметь преимущество над Room Rack, поэтому гость будет выделен цветом выбранной брони, даже если его привязанный VIP код выделен другим цветом.

Коды тарифа. Если у гостя специальный код тарифа, необходимо ввести его в это поле. Позже этот код тарифа будет предлагаться каждый раз при создании новой брони и при проверке доступности тарифов.

Личные документы

Для добавления нового личного документа кликните кнопку Новый, для изменения существующего документа – кнопку Изменить, для удаления существующего документа – кнопку Удалить.

Тип документа В выпадающем списке выберите необходимый тип документа.

Фамилия гостя Фамилия гостя.

Фамилия в документах

Фамилия гостя в том виде, в котором она пишется в документах.

Номер. Номер документа (например, номер ID, номер паспорта).

Страна В выпадающем списке выберите код страны Национальность В выпадающем списке выберите национальность Действителен с ...по...

Период времени, в течение которого действителен документ

Кем выдан Страна/Орган, выдавший документ

После заполнения всех полей, профайл создан. Нажмите ОК.

Практическая работа №1. Создайте профайл и найдите его в программе.

Фамилия	Произвольно
Имя	Произвольно
Отчество	Произвольно
Национальность	Россия
Количество взрослых	1
Количество детей	0
Дата рождения	Произвольно
Язык	Русский
Адрес	Адрес Регистрации
Номер Адрес	Адрес Проживания
Сегмент Рынка	Air
Номер паспорта	Произвольно
Контактная информация	Телефон домашний Телефон мобильный Телефон рабочий Клиенты резервируют номер самостоятельно Гости не заказывают дополнительных услуг заранее.
Задание	Создайте профайл для индивидуала. Ввести в карточку информацию о госте. Внести информацию о госте в архив. Внесите сообщения для гостя Сообщения: 1 – Удачного дня! 2 – Завтрак в номер тел 13452 Указать предпочтения: 1. любые Создать привязку вложений к профайлу: - файл «Приказ о победителях» на рабочем столе. Найдите, созданный профайл. <i>Результат показать преподавателю.</i>

Вопросы по теме Профайл, создание и поиск профайла в АСУ «FIDELIO»

1. Что такое профайл?
2. Какие типы профайлов Вы знаете?
3. Для чего используются опции профайлов?
4. Приведите примеры опций профайлов.
5. Опишите алгоритм поиска профайла?
6. Чем отличается профайл компании?
7. Для чего используются опции комментариев?

Панель быстрого запуска Управление Номерами

Слева на экране основного меню расположены 8 разноцветных закладок, каждая из которых представляет основной модуль пользователя.

Для открытия панели быстрого запуска модуля Управление Номерами:

Кликните цветную закладку **Управление Номерами**, либо кликните опцию **Управление Номерами** на полоске меню. Появится экран меню Управление Номерами.

Номерной фонд

Опция Номерной фонд дает возможность просматривать и учитывать статус комнат в хозяйственных целях, получать сведения о том, являются ли комнаты чистыми или грязными, занятыми или свободными.

Fidelio V8 дает возможность просматривать и изменять статус сразу всех комнат или только выбранных комнат (например, выбрать для просмотра определенную категорию комнат: занятые или выехавшие). Вы можете просмотреть количество комнат с определенным статусом. Система также позволяет отслеживать какие комнаты недоступны или находятся на ремонте.

Доступ к опции Номерной фонд

Кликните цветную закладку **Управление Номерами** и выберите иконку **Номерной фонд**. Появляется диалоговое меню **Номерной фонд**.

Просмотр всех комнат

Для просмотра списка всех комнат:

1. В диалоговом окне **Номерной фонд** кликните закладку **Номерной фонд**.
2. В списке в левой части страницы **Номерной фонд** кликните строчку **Все комнаты**.
3. Кликните **Поиск**; список всех комнат показан в окне справа.

В списке комнат вы можете быстро выбрать определенную комнату. В списке указан статус комнаты.

Выбрать комнату из диалогового окна можно несколькими способами:

Выбор отдельной комнаты с помощью таблицы

На экране **Номерной фонд** в таблице выберите (выделите) номер комнаты, который вы хотите просмотреть или воспользуйтесь полосой прокрутки.

Выбор отдельной комнаты с помощью критериев поиска

1. Кликните в поле **Номер(а)** комнаты и введите номер отдельной комнаты или нескольких комнат, разделяя их пробелом или запятой.
2. Кликните **Поиск**, выбранная комната (комнаты) будут показаны в таблице.

3. Выберите номер комнаты в таблице.

Выбор комнаты из определенного раздела

1. Кликните в поле Разделы и введите номер раздела.
2. Кликните Поиск, все комнаты выбранного раздела показаны в таблице.
3. В таблице выберите номер комнаты.

Выбор комнаты по ее типу

1. Кликните в поле Типы комнат, в отборочной рамке типов комнат выберите

желаемый тип(ы) комнаты.

2. Кликните Закрыть, отборочная рамка типов комнат закроется.
3. Кликните Поиск, все комнаты выбранного типа показаны в таблице.
4. В таблице выберите номер комнаты.

Просмотр комнат по критериям поиска

Вы можете просматривать комнаты, используя predetermined критерии поиска (например, только выехавшие комнаты или свободные грязные комнаты). Вы также можете создать свои собственные критерии поиска, отвечающие требованиям вашей гостиницы. Для просмотра комнат по критериям поиска:

1. Выберите желаемый критерий из списка.
2. Кликните Поиск, в таблице появятся только комнаты из выбранной категории.

Изменение статуса комнат

Вы можете быстро изменить статус комнат. За одну процедуру вы можете изменить статус одной или нескольких комнат.

Изменить статус отдельной комнаты

1. Выберите искомое название в списке определений для поиска.
2. Кликните Поиск.
3. Выделите комнату в таблице.
4. Дважды кликните для изменения статуса на следующий доступный статус

Комнаты или Кликните правой кнопкой мыши и выберите необходимый статус из списка predetermined статусов или Выберите новый статус в поле Изменить статус.

Статус будет изменен.

Примечание: Порядок статусов определен в параметрах Настройка-> Конфигурация-> Брони-> Управление Номерами-> Номерной Фонд

Изменить статус нескольких комнат с помощью таблицы

1. Выберите искомое название в списке определений для поиска.
2. Кликните Поиск.
3. Отметьте комнаты, для которых вы хотите изменить статус.
4. Кликните правой кнопкой мыши и выберите необходимый статус в списке

предetermined статусов.

5. Статусы выбранных комнат изменены в таблице комнат.

Изменить статус нескольких комнат с помощью «быстрой» клавиши

1. В диалоговом окне Номерной Фонд кликните кнопку быстрого доступа.

2. В поле Номер(а) комнат введите номера комнат, для которых вы хотите изменить порядок статуса или кликните выпадающий список и отметьте необходимые комнаты.

3. Вы можете изменить статус нескольких комнат, разделив их запятой или Пробелом или

4. В поле Секция выберите секцию, в которой вы хотите поменять статус комнат.

5. В диалоговом окне Изменение Статуса выберите опцию Статус.

6. Кликните ОК для сохранения или Закрывать для отмены. Статус выбранных комнат изменен в таблице комнат.

Просмотр информации о комнатах

8 Версия позволяет просматривать информацию об определенной комнате.

Для просмотра информации о комнате:

1. В диалоговом окне Номерной Фонд выберите комнату и кликните кнопку Инфо о комнате. Появится диалоговое окно Информация о Комнате.

2. После просмотра необходимой информации о комнате кликните Закрывать.

Просмотр статистики по номерному фонду

8 Версия позволяет отображать на экране количество комнат с определенным статусом.

Для просмотра статистики по номерному фонду:

1. В диалоговом окне Номерной Фонд кликните кнопку Статистика; появится

диалоговое окно Статистика.

2. Показано количество комнат по каждой категории статуса.

3. После просмотра статистики кликните Закрывать.

Просмотр информации о комнатах со статусом На ремонте

8 Версия позволяет отображать на экране информацию об определенной комнате.

Чтобы просмотреть детали по комнатам со статусами на ремонте/не обслуживаются:

1. На экране Номерной Фонд кликните кнопку ОО-ОС; появится диалоговое окно

Комнаты на Ремонте.

2. Для закрытия диалогового окна На Ремонте кликните кнопку Закрывать.

Назначение комнат

Версия 8 позволяет просматривать назначенные и не назначенные комнаты. Вы можете определить, является ли комната назначенной, изменить причины ее назначения или удалить назначение комнаты. Вы также можете составить список комнат в соответствии с критериями назначений.

Доступ к экрану Назначение Комнат

1. Кликните меню Управление Номерами, затем кликните иконку Номерной Фонд;

появится диалоговое окно Номерной Фонд.

2. Кликните закладку Назначение Комнат; появится диалоговое окно Назначение Комнат.

Составление списка комнат в соответствии с критериями назначений

1. Кликните закладку Назначение Комнат; появится диалоговое окно Назначение Комнат.

2. В поле Показать Список кликните Назначенные, Не назначенные или Все

Комнаты.

Появится список комнат согласно выбранному критерию.

Просмотр отдельной комнаты

1. Кликните закладку Назначение Комнат; появится диалоговое окно Назначение

Комнат.

2. В поле Номер(а) Комнаты введите номер комнаты, которую _____ вы хотите увидеть.

3. Кликните Обновить Список; комната или комнаты будут показаны в таблице.

Примечание: Вы можете ввести несколько комнат, разделив их запятой или пробелом.

Назначение комнаты

Чтобы назначить комнату:

1. Кликните меню Управление номерами и выберите иконку Номерной Фонд.

Появится диалоговое окно Номерной фонд.

2. Кликните закладку Назначение Комнат. Появится диалоговое окно Назначение Комнат.

3. В поле Показать выберите Не назначенные. В таблице будут показаны все временно не назначенные комнаты.

4. Выделите комнату в таблице, кликните Изменить, диалоговое окно Изменение

Назначения станет активным.

5. В поле Назначение выберите тип назначения.

6. В поле Причина выберите причину назначения.

7. Кликните ОК, комната назначена.

Удаление назначения комнаты

Чтобы удалить назначение комнаты

1. Кликните меню Управление Номерами и выберите иконку Номерной Фонд.

Появится диалоговое окно Номерной фонд.

2. Кликните закладку Назначение Комнат. Появится диалоговое окно Назначение Комнат.

3. В поле Показать выберите Назначенные. В таблице будут показаны все временно назначенные комнаты.

4. В таблице выделите комнату, для которой хотите отменить назначение и кликните Отменить назначение.

Назначение комнаты будет отменено, а таблица обновлена.

Расхождение Комнат

Между статусом комнаты в 8 Версии и фактическим статусом комнаты, представленным персоналом в отчете, могут существовать расхождения. Вы можете просмотреть и обновить записи о расхождении комнат.

Доступ к расхождению комнат

1. Кликните меню Управление Номерами и выберите иконку Номерной Фонд.

Появится диалоговое окно Номерной фонд.

2. Кликните закладку Расхождение Комнат. Появится диалоговое окно Расхождение Комнат.

3. Просмотр Расхождения Комнат

Для просмотра Расхождения Комнат:

1. Кликните меню Управление Номерами и выберите иконку Номерной Фонд.

Появится диалоговое окно Номерной фонд.

2. Кликните закладку Назначение Комнат. Появится диалоговое окно Назначение Комнат.

3. В поле Показать выберите одну из опций: только «Живут», Только «Уехали», Все расхождения комнат или Все комнаты.

4. Для просмотра всех расхождений комнат («уехали» и «живут») выберите Все Расхождения Комнат.

Как изменить статус расхождения комнат:

1. Кликните меню Управление Номерами и выберите Номерной Фонд. Появится диалоговое окно Номерной Фонд.

2. Кликните закладку Расхождение Комнат. Появится диалоговое окно Расхождение Комнат.

3. В поле Показать выберите одну из опций: только «Живут», Только «Уехали», Все расхождения комнат или Все комнаты.

4. Для просмотра всех расхождений комнат («уехали» и «живут») выберите Все Расхождения Комнат.

5. Выберите в таблице комнату, чей статус расхождения вы хотите изменить.

6. В поле Изменить Уехали/Живут кликните выпадающий список и выберите необходимый статус: Уехали, Живут или Никакой.

На ремонте

Комнаты по разным причинам могут быть недоступны, могут не использоваться.

8 Версия позволяет выявить комнаты, которые были отстранены от использования, согласно определенным вашей гостиницей кодам статуса комнаты. Эти коды статуса комнат не допускают назначения этих комнат

Двумя наиболее распространенными кодами статуса комнаты являются коды На Ремонте и Не обслуживается. Код На Ремонте – означает, что комната нуждается в ремонте и не продается. Код Не Обслуживается – означает, что комната временно не используется (например, комната находится на этаже, который был закрыт во время сезона низкой загрузки). При острой необходимости комната с кодом Не Обслуживается может быть продана. Возможно поместить блок комнат с кодом На Ремонте на любую

заданную дату или период времени в будущем. Занятой или забронированной комнате невозможно присвоить статус На Ремонте.

Присвоение комнате статуса На Ремонте

Чтобы присвоить комнате статус На Ремонте:

1. Кликните меню Управление Номерами, затем кликните иконку На Ремонте;

появится диалоговое окно Комнаты на Ремонте.

2. В диалоговом окне Комнаты на Ремонте кликните Новая; появится диалоговое окно Новая Комната на Ремонте.

3. В поле Комнаты введите номер комнаты, которой вы хотите присвоить статус На Ремонте или же кликните выпадающий список и отметьте необходимую комнату.

4. Вы можете выбрать несколько комнат, разделив их запятыми.

5. В поле Период введите начальную дату блока На Ремонте или кликните выпадающий список и выберите соответствующую дату в календаре.

6. В поле По введите конечную дату блока На Ремонте или кликните выпадающий список и выберите соответствующую дату в календаре.

7. В поле Статус кликните выпадающий список и выберите соответствующий статус

для блокирования комнаты.

8. В поле Причина кликните выпадающий список и выберите причину для блокирования комнаты.

9. В поле Примечания вы можете ввести значимые комментарии. после того, как статус На Ремонте будет удален.

11. Кликните Сохранить.

12. В списке Комнаты На Ремонте появится новая запись о комнате на ремонте.

Практическая работа №2. Управление номерным фондом. Интерфейс программы.

I. Откройте меню Бронирование → План комнат.

- Выбрать кнопку Расширенный → Выбрать тип комнаты DSU на всех этажах → Открыть комнату с № 105 двойным щелчком → Посмотреть свойства комнаты

II

1. Выбрать меню «Номерной фонд» → команду «Номерной фонд» → кнопку «Номерной фонд».

2. Найти все Чистые номера на всех этажах гостиницы.

3. Один из этих Чистых номеров изменить на Проверенный (Инспектированный) номер.

4. Найти все Грязные номера на 1 и 2 этажах гостиницы.

5. Два из этих Грязных номера изменить на Проверенный (Инспектированный) номер.

6. Найти все Грязные номера на 2 и 3 этажах гостиницы и измените их Чистые номера.

7. Найти все Занятые номера в гостинице.

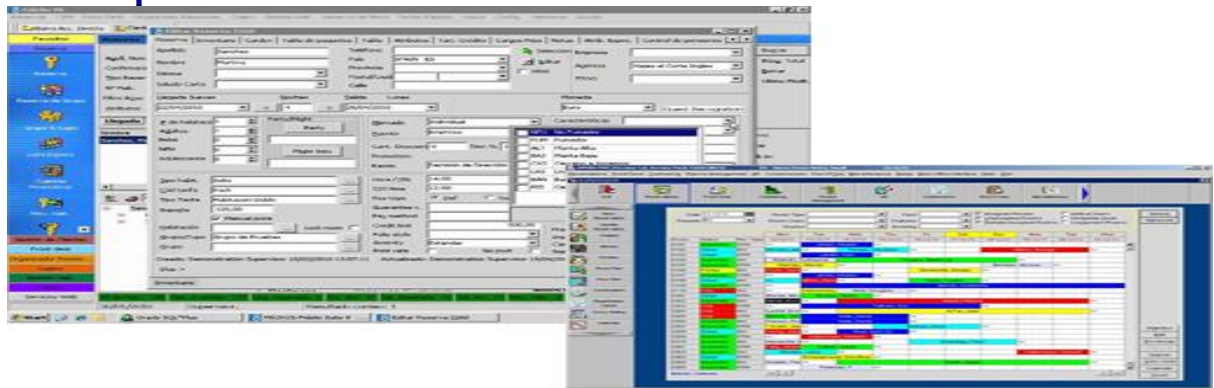
8. Найти все Незабронированные Испачканные номера в гостинице.
9. Найти все Незабронированные Чистые номера в гостинице.
10. Один номер на 3 этаже изменить на – Не сдается.
11. Поставить на ремонт два номера на 1 этаже.
12. Посмотреть статистику по всем комнатам.
13. Результат показать преподавателю.

Тема 2. Бронирование номеров

Опции

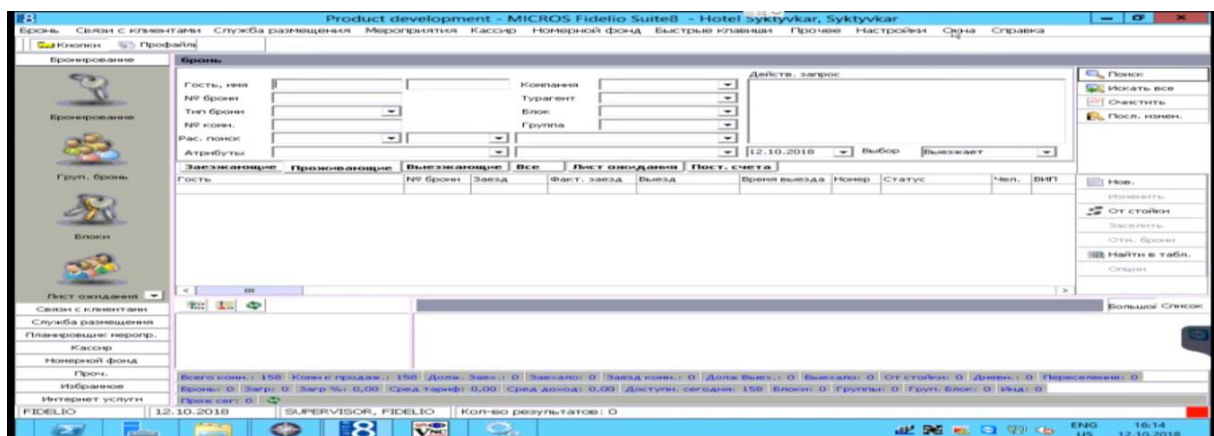
Новая Бронь

бронирования



Для поиска доступности обычных тарифов, введите сначала необходимую информацию, позволяющую сузить критерии поиска: Введите дату заезда и количество ночей. Затем, введите количество взрослых и/или детей. Если гость прежде уже останавливался в гостинице, введите его фамилию в поле **Гость**, чтобы, используя уже имеющийся профиль, сэкономить время, а также увидеть предпочтения гостя и/или информацию о предыдущих заездах.

Появится экран **ПОИСК ПРОФАЙЛА**.



После ввода данных, нажмите поиск.

Новая бронь

Перед созданием новой брони необходимо проверить доступность комнат и тарифов на них. Это можно сделать с помощью быстрых клавиш: Ctrl + R – для проверки доступности тарифа на комнату или Ctrl + D – для проверки доступности типа комнаты. Если вы убедились, что можете принять бронь, кликните кнопку Новая на экране поиска брони, воспользуйтесь опцией из выпадающего меню Бронь или комбинацией быстрых клавиш Ctrl + N. Каждой брони необходимо иметь привязанный к ней профайл, поэтому при выборе новой брони система подсказывает перейти к экрану поиска профайла, в котором

вы можете ввести критерий поиска, как это описано в меню Профайл Клиента. Результаты запроса показаны в форме таблицы и если одна из фамилий совпадает с фамилией в брони, вы можете нажать кнопку Выбрать или Изменить профайл. Если профайл не найден, вы можете создать новый профайл. На экране поиска профайла кликните кнопку Новый профайл и выберите необходимый тип профайла.

Окно бронирования: Редактировать бронь

Заполните данные поля Следующей информацией

Фамилия Введите фамилию гостя, соблюдая все заглавные буквы.

Имя Введите имя гостя или его инициалы.

Страна В выпадающем списке выберите страну.

Почтовый код Введите почтовый код или индекс.

Город Введите название города.

Штат Введите код штата или выберите из списка predetermined штатов. Коды штата могут быть привязаны к почтовым кодам, поэтому, как только вводится почтовый код, поле Штат заполняется автоматически.

Улица 1 Строчка 1 для адреса, **Улица 2** Строчка 2 для адреса

Язык Выберите необходимый язык из списка predetermined языков.

Обращение Выберите обращение к гостю из списка predetermined обращений.

Телефон Введите номер телефона. Введенный номер будет сохранен в профайле гостя в типе связи **Телефон**.

Просмотреть порядок типов связи можно в **Настройка- >Конфигурация->CRM->Типы связи**.

Факс Введите номер факса. Введенный номер будет сохранен в профайле гостя в типе связи **Факс**. Просмотреть порядок типов связи можно в **Настройка- >Конфигурация ->CRM->Типы связи**.

Заезд Выберите в календаре дату заезда. По умолчанию стоит текущая дата.

Ночей Введите количество ночей пребывания гостя в гостинице. Или же введите дату отъезда в следующее поле, и система сама подсчитает количество ночей. Для дневного пребывания гостя введите 0.

Взрослых Введите количество взрослых человек в брони.

Выезд Дата отъезда гостя. Если было введено количество ночей, система сама подсчитает дату отъезда гостя. День недели будет показан сверху поля. Дата отъезда также может быть введена вручную или выбрана из календаря. Это обязательное поле для заполнения.

Тип комнаты Введите тип комнаты или выберите его в списке predetermined типов комнат. Это обязательное поле для заполнения.

Тариф Введите код тарифа или выберите в таблице доступных тарифов открытые коды тарифов для каждого типа комнат.

После введения всей необходимой информации в соответствующие поля кликните **ОК**, появится экран **Изменить Бронь**.

Изменение брони

После того как профайл создан, откроется экран изменения брони, позволяющий ввести

детали брони. Экран изменения брони разделен на 2 части: В верхней части показана информация из профайла. Если вы нажмете кнопку **Выбрать**, справа от информации из профайла откроется экран поиска профайла. С помощью кнопки **Изменить** вы можете изменить выбранный профайл и добавить или изменить адресную информацию, а также привязать профайлы. Если вы сделаете отметку в опции **HTML**, вы увидите детали профайла в формате **HTML**.

В нижней части вводятся детали брони.

Стандартный экран изменения брони состоит из восьми экранов и одного, зависящего от установочных параметров пользователя. Каждый экран представлен закладкой. **Выбор различных закладок**

Быстрый доступ к различным закладкам на экране изменения брони может быть осуществлен при помощи нажатия **CTRL** и цифр **1-0**.

Нажмите:

CTRL + 1 Изменение брони

CTRL + 2 Оборудование

CTRL + 3 Профайлы

CTRL + 4 Частота Пакетов

CTRL + 5 Пакеты

- CTRL + 6 Сетка Пакетов
- CTRL + 7 Сетка
- CTRL + 8 Услуги
- CTRL + 9 Кредитная Карта
- CTRL + 0 Закладка Меню

Примечание: горячие клавиши для этих закладок жестко закодированы, поэтому с их помощью можно открыть закладку, даже если параметр «Показать закладку по умолчанию» отключен.

Закладки на экране изменения брони

Экран изменения брони разделен на 2 части:

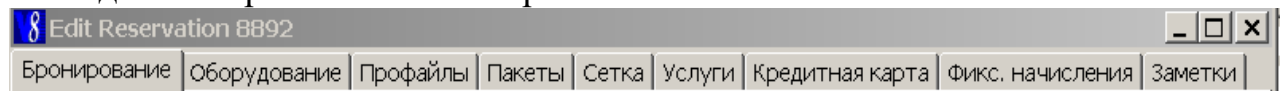
В верхней части показана информация из профайла. Если вы нажмете кнопку Выбрать, справа от информации из профайла откроется экран поиска профайла. С помощью кнопки Изменить вы можете изменить выбранный профайл и добавить или изменить адресную информацию, а также привязать профайлы. Если вы сделаете отметку в опции HTML, вы увидите детали профайла в формате HTML.

В нижней части вводятся детали брони.

Стандартный экран изменения брони состоит из восьми экранов и одного, зависящего от установочных параметров пользователя. Каждый экран представлен закладкой.

Примечание: горячие клавиши для этих закладок жестко закодированы, поэтому с их помощью можно открыть закладку, даже если параметр «Показать закладку по умолчанию» отключен.

Закладки на экране изменения брони.



Бронирование Информация о профайле и деталях брони.

Оборудование Оборудование, которое необходимо поместить в номер (например, телевизор). Определяется в параметрах Настройка -> Конфигурация -> Организация конференций- >Разное.

Профайлы. Привязанные профайлы.

Пакеты. Привязанный пакет и частота начислений.

Сетка. Детали брони в формате сетки с колонкой Сумма.

Услуги. Ежедневные и не ежедневные услуги определены в параметрах Настройка->Конфигурация-> CRM -> категории Услуг и в Настройка-> CRM ->Маркетинговая информация о элементах.

Кредитная карта.

Кредитная карта брони: вы можете добавить номера кредитных карт, которые действительны только для данной брони. Кредитная карта гостя: сюда вы можете добавить информацию о кредитной карте, которая будет привязана к профайлу гостя. Вы можете воспользоваться функцией переноса объекта с фиксацией по новому месту для привязки кредитной карты гостя к брони и наоборот.

Примечание: если активирован параметр Автоматическая привязка кредитной карты к профайлу, то примененная при бронировании кредитная карта будет автоматически привязана к профайлу гостя.

Этот параметр задается в Настройка->Конфигурация->Глобальные Настройки->закладка Бронирование.

Фиксированные начисления

Выберите эту закладку для ввода фиксированных начислений, которые не включены в код тарифа (например, парковка автомобиля). Показ закладки Фиксированные начисления определяется пользователем. Для показа данной закладки по умолчанию выберите параметры Разное-> Настройки Пользователя и сделайте отметку в Закладка Фиксированные начисления по умолчанию.

Заметки. Примечания о брони, профайле гостя или любых привязанных профайлах.

Поля диалогового окна Изменение Брони

Заполните это поле следующей информацией

Заезд. По умолчанию датой заезда является текущая дата. День недели показан сверху поля. Дата может быть также выбрана из календаря. Это поле является обязательным для заполнения.

Ночей. Введите количество ночей пребывания гостя в гостинице. Или же введите дату отъезда в следующее поле, и система сама подсчитает количество ночей. Для дневного пребывания гостя введите 0.

Выезд. Дата отъезда гостя. Если было введено количество ночей, система сама подсчитает дату отъезда гостя. День недели будет показан сверху поля. Дата отъезда также может быть введена вручную или выбрана из календаря. Это обязательное поле для заполнения.

Валюта. Выпадающий список позволяет вам выбрать валюту, в которой назначен тариф, определенный в параметрах

Настройка->Конфигурация->Разное->Валюта. По умолчанию стоит основная валюта для комнат.

Комнат. Введите требуемое количество комнат каждого типа. Если вам необходимо несколько комнат одного типа, вы можете ввести их в одну бронь, и до заселения разделить бронь. Если гостю необходим один одноместный и два двухместных номера, вам придется сначала ввести одну бронь на один тип комнаты, а затем с помощью находящейся в Опциях функции Добавить Бронь ввести следующую бронь на другой тип комнаты.

Взрослых. Введите количество взрослых в комнате.

Детей. Введите количество детей в комнате. Обратите внимание, что настройка экрана определяется пользователем, поэтому в разных гостиницах могут быть разные экраны.

Возрастные категории детей определены в Настройка->Конфигурация->Бронирование->Возрастные С5 категории детей. Настройка различных возрастных категорий позволяет установить различные тарифы и статистику для каждой из таких категорий.

Например, определены категории Младенцы, Дети от 1 до 5, Дети от 6 до 12, Дети старше 12. Соответственно для этих категорий будет определено 5 дополнительных полей.

Тип комнаты. Введите тип комнаты или выберите из списка predetermined типов комнат. Это обязательное для заполнения поле.

Код тарифа. Введите код тарифа или выберите в таблице доступных тарифов коды открытых тарифов для каждого типа комнаты. Для просмотра деталей в таблице доступных тарифов обратитесь к Выбор кода тарифа в таблице доступных тарифов.

Примечание: если право пользователя «бронирование допустимо без кода тарифа» было установлено как 'N', то пользователь не может выйти из экрана деталей брони, не введя код тарифа.

Тип тарифа на комнату. Введите тип тарифа на комнату.

Сумма тарифа. Если вы выбрали код тарифа в таблице доступных тарифов, то сумма тарифа будет введена автоматически.

Если вы не выбрали код тарифа в таблице, система позволит вам ввести сумму вручную.

Примечание: даже если вы ввели код тарифа, система позволяет удалить сумму и ввести цену вручную.

Введенная вручную сумма

Если сумма была введена в поле Сумма тарифа без кода тарифа или была не принята во внимание, необходимо сделать отметку в данной опции для указания на то, что тариф был введен вручную. Если код тарифа был введен и потом изменен вручную, без чека, то будет начислена сумма по коду тарифа, а не введенная вручную сумма.

Комната. Если гость запрашивает определенный номер комнаты и вы знаете, что эта комната свободна, вы можете ввести этот номер в данное поле. Чтобы проверить доступность и статус комнаты кликните кнопку рядом с номером комнаты, откроется диалоговое окно Поиск Комнаты. Однако, это поле является дополнительным, так как во многих гостиницах номер комнаты назначается незадолго до того, как гость заезжает или при заселении.

Если вы выбираете номер комнаты, который не соответствует введенному раньше типу комнаты, система спросит, не желаете ли вы поменять тип комнаты в брони на другой, соответствующий номеру комнаты.

Блок Если бронь не связана с блоком броней, то данное поле останется пустым. Если бронь должна быть вычтена из доступного блока, нажмите кнопку рядом с полем и выберите соответствующий блок.

Если в данное поле введен код блока, а в заголовке блока определены другие код тарифа, код рынка, код источника и/или код канала, то система выдаст сообщение с подсказкой поменять эти данные по брони на коды из профайла блока.

Группа. Если бронь является частью группы, то в данном поле показано название группы. Если бронь не является частью группы, кликните кнопку с троеточием, появится экран Групповые Брони, позволяющий пользователю выбрать и привязать группу к брони. Позже появляется подсказка привязать профайлы.

Рынок. В данное поле вы можете ввести Код Рынка или выбрать его из списка предопределенных кодов, обозначенных в параметрах Настройка->CRM->Коды Рынка.

Код рынка указывает на цель брони: бизнес, отдых, индивидуальная бронь и т.д. Каждая гостиница может устанавливать свои собственные коды

рынка. Многие гостиницы используют коды рынка вместе с кодом тарифа. Чтобы удостовериться, что каждая бронь и каждый счет имеют привязанный код рынка, это поле должно быть настроено как обязательное в параметрах.

Настройка->Конфигурация->Глобальные Настройки->закладка Бронирование.

Источник. В данное поле вводится Код Источника брони, указывающий на происхождение брони. Например, бронь может быть сделана Турагентом, авиакомпанией, через Интернет или Центральную Систему Бронирования. С помощью такой информации вы можете отследить, откуда в вашу гостиницу поступает большее количество броней.

Коды Источника определены в параметрах Настройка-> Бронирование->Свойства брони.

Канал Поле не является обязательным для заполнения, но может содержать полезную маркетинговую информацию, так как в нем указан канал, через который была сделана бронь (например, телефон, электронная почта).

Коды каналов определены в параметрах Настройка- >Конфигурация ->Бронирование->Свойства брони.

Скидка В данное поле вводится сумма скидки. Введенная сумма будет вычтена из первоначальной суммы тарифа.

Сумма скидки и заново подсчитанная системой сумма тарифа будут показаны в нижнем левом углу экрана. Если введена отрицательная сумма, она будет прибавлена к тарифу.

Скидка в%

В данное поле вводится процент скидки, который должен быть вычтен из первоначальной суммы. Новая подсчитанная системой сумма будет показана в нижней левой части экрана.

Причина. В данное поле вводится причина предоставления скидки. Причины определены в параметрах Настройка->Конфигурация->Бронирование->Работа с Тарифами- >Различные Причины Скидок.

Время заселения. Ожидаемое время заселения гостя. Фактическое время заселения указано в другом поле и доступно из системного журнала пользователя по данной брони.

Время выписки. Ожидаемое время выписки гостя. Если в данном поле не указано время, то по умолчанию будет введено время, определенное в параметрах Настройка->Конфигурация->Менеджер->Глобальные Настройки. Фактическое время выписки указано в другом поле и доступно из системного журнала пользователя по данной брони.

Тип брони. В данное поле вводится информация о том, является ли бронь подтвержденной или неподтвержденной. Гарантия В выпадающем списке предопределенных типов гарантий выберите необходимую гарантию (например, Депозит, Кредитная Карта, Письмо)

Способ оплаты. Введите способ оплаты

Распечатать тариф. Если сделать отметку в данной опции, тариф будет печататься на регистрационных картах и письмах- подтверждениях.

Свойства комнат. В выпадающем списке выберите необходимое свойство комнаты. Свойства определены в параметрах Настройка->Конфигурация->Работа с комнатами->Свойства комнат.

Если свойства комнаты были введены в профайл, они будут скопированы в бронь.

Информация о счете. Текстовое поле для ввода информации о счете

Примечания Текстовое поле для ввода примечаний

Ответственный за бронь В данное поле вводится фамилия человека, сделавшего бронь. При нажатии на кнопку меню рядом с полем откроется экран поиска профайла, в котором вы можете выбрать существующий профайл или создать новый и привязать к брони. Поле не является обязательным для заполнения, но может использоваться в отчетах, а также для связи с данным человеком в случае его неявки.

Услуги В выпадающем списке predetermined кодов услуг (например, цветы, шампанское, фрукты, антиаллергенная подушка в номер) выберите необходимую услугу.

Примечание: экран Изменить Бронь можно модифицировать в соответствии с требованиями вашей гостиницы.

Практическая работа №3. Создайте бронирование и найдите его в программе.

Фамилия	Произвольно
Имя	Произвольно
Отчество	Произвольно
Национальность	Россия
Количество взрослых	2
Количество детей	0
Дата заезда	Текущая +3
Время проживания	2 суток
Время заезда	11.00
Тип номера	DSU
Тариф	RACK
Питание	Прозвольно
Дата рождения	Произвольно
Язык	Русский
Адрес	Адрес Регистрации
Номер Адрес	Адрес Проживания
Сегмент Рынка	Air
Контактная информация	Телефон домашний
	Телефон труба
	Mail
Задание	<p>Забронируйте номер на заданные числа</p> <p>Создайте новый профайл для индивид. или найдите уже существующий профайл.</p> <p>Ввести в карточку информацию о госте, если создаете новый профайл:</p> <p>Сообщения:</p> <p>1 - Добрый день!</p> <p>2 – Администратор тел 23456.</p> <p>В экране «Детали запроса тарифа» выбрать:</p> <p>Количество комнат: 1</p>

	Код тарифа: RACK Тип комнаты: DSU Источник через Интернет Оплата: Наличные Скидки% –10% Причина: произвольно Предпочтения: Ранний заезд, полный бар Сохранить бронирование. Найдите созданное бронирование. Распечатайте подтверждение брони. <i>Результат показать преподавателю.</i>
--	--

Вопросы по теме Бронирование номеров в АСУ «FIDELIO»

1. Какие поля обязательны при заполнении экрана ЗАПРОС ТАРИФА?
2. Что можно выбрать в экране ДЕТАЛИ ЗАПРОСА ТАРИФА?
3. Для чего используется поле Источник в экране Бронирования?
4. Для чего используется поле Тип Брони в экране Бронирования?
5. Какие способы поиска в программе вновь созданного бронирования вы знаете?
6. Какие формы оплаты бронирования вы можете назвать?
7. Какие Статусы Комнат вы знаете?
8. Как определить свойства комнат в программе?

Тема 3. Проживание гостей. Работа со счетами гостей

Комнаты в очереди

Данная функциональность доступна только в случае, если в Разное->Глобальные Настройки->Экраны Поиска активирован параметр Работа с Комнатами в Очереди. Эта опция позволяет поместить заблаговременные брони в очередь на заезд в случае, когда на день заезда недоступна ни одна комната. Если используется параметр Работа с Комнатами в Очереди, то дополнительная закладка Q Rooms станет доступной. В ней представлены все комнаты, которые были поставлены в очередь на заселение. В дополнительном поле Время в Очереди показано время, в течение которого комнаты находятся в очереди на заселение. После заселения комната будет удалена из очереди.

Добавить комнаты в очередь

1. Выберите бронь.
2. Кликните кнопку Опции.
3. Выберите Добавить в Очередь.
4. Комната будет добавлена в очередь на заселение.

Удалить комнаты из очереди

1. Выберите бронь.
2. Кликните кнопку Опции.
3. Выберите Удалить из Очереди.
4. Комната будет удалена из очереди на заселение.

Панель быстрого запуска Служба размещения

Слева на экране основного меню расположены 8 разноцветных закладок, каждая из которых представляет основной модуль пользователя.

Для открытия панели быстрого запуска модуля **Служба размещения**:

1. Кликните цветную закладку **Служба Размещения**.

Также можно кликнуть **Служба Размещения** на полоске меню. Появится экран меню

Служба Размещения.

Открытие страницы Заезды в закладке Бронирование

Для открытия страницы **Заезды** в закладке **Бронирование** кликните иконку **Заезды**.

Критерии поиска идентичны критериям поиска броней, описанным в разделе **Бронирование**.

В закладке **Заезды** показаны все ожидаемые заезды на определенную дату. По умолчанию показана текущая дата и все ожидаемые заезды. Просмотр можно изменить, выбрав необходимую дату и включив в отбор всех заселенных на необходимую дату заезда гостей.

Примечание: страница **Заезды** настроена по умолчанию в **Конфигуратор->Разное->Общие Настройки>Экраны поиска**.

Доступные опции объяснены в разделе **Доступные опции** в закладке **Бронирование**.

Нажмите эту кнопку для того чтобы

Изменить Изменить бронь и просмотреть детали брони

Заселить Заселить гостя

Отменить Отменить бронь

Опции Данное меню опций идентично меню опций в навигаторе **Бронирование**. С его помощью вы можете добавлять брони, вводить инструкции выставления счетов, сообщения для гостей, комментарии, отправлять и просматривать письма-подтверждения и регистрационные карты, вводить примечания, получать доступ к начислениям, просматривать журнал регистрации пользователя, просматривать привязанные документы и помещать бронь на лист ожидания.

Заселить

Произвести заселение

Выберите бронь, которую вы хотели бы заселить и кликните кнопку **Заселить** в правой части экрана. Если комната не назначена, появится подсказка перейти к диалоговому экрану **Поиск Комнаты**.

Значения по умолчанию с экрана бронирования будут введены в критерии поиска. По умолчанию будут отобраны только комнаты со статусом «Чистые». Вы можете сузить поиск, введя необходимый номер комнаты или выбрав необходимое свойство из списка доступных **Свойств** комнат. Например, если гость предпочитает определенный этаж, он может быть выбран из списка доступных этажей. Если не было найдено ни одной комнаты, соответствующей критериям поиска, вы можете сузить поиск, включив в критерии поиска комнаты, подлежащие выписке и комнаты со статусом «Не обслуживаются». Для расширенного поиска можно также в критерии поиска включить комнаты со статусом «Грязные». После того, как номер комнаты назначен, гость заселен.

Если в конфигурации была настроена Подсказка, которая появляется при определенном условии при заселении гостя, то на экране всплывет внутреннее сообщение. Примером подсказки может быть напоминание подтвердить детали проживания при заселении.

Интерфейс с картой-ключом

Если установлен интерфейс для карт-ключей, откроется следующее диалоговое окно для распечатки карты-ключа.

Интерфейс с кредитной картой Работа интерфейса с кредитной картой зависит от параметров настройки.

Если установлен интерфейс с кредитной картой и параметр «Обратиться к опции Кредитная Карта при заселении» активирован, пользователь получит сообщение: «Вы хотите привязать кредитную карту к этой брони?». При положительном ответе откроется диалоговое окно прокатки карточки, и вы можете прокатить кредитную карту гостя.

Если установлен интерфейс с кредитной картой и параметр «Обратиться к опции Кредитная Карта при заселении» не активирован, сразу откроется диалоговое окно деталей кредитной карты.

Примечание: параметр «Обратиться к опции Кредитная Карта при заселении» находится

в **Конфигуратор->Разное->Общие Настройки->Закладка Брони.**

Отменить заселение

Если вы хотите отменить заселение кликните **Опции** и выберите **Отменить Заселение.**

Выберите статус комнаты, появится сообщение, подтверждающее отмену заселения.

Примечание: опция отмены заселения доступна только в день заезда и в случае, если на счет гостя не были произведены начисления.

Заселение «от стойки»

В случае отсутствия у гостя брони вы можете воспользоваться кнопкой **От стойки.**

Откроется экран поиска профайла. После того как профайл выбран или создан, появится экран изменения брони, в котором вы можете ввести детали брони, назначить номер комнаты и заселить гостя.

Примечание: все брони, заселенные при помощи кнопки **От стойки** будут считаться бронями **От стойки** на экране **Статус Номерного Фонда.**

Проживающие

Выберите **Проживающие** для просмотра и изменения информации о бронях или профайлов проживающих гостей. Критерии отбора и опции идентичны критериям и опциям навигатора Бронирование, за исключением опций **Депозит** и **Лист Ожидания**, которые недоступны.

Опция Сообщения

Для доступа к опции **Сообщения** нажмите кнопку **Сообщения** на цветной панели инструментов. Появится экран поиска сообщений.

Счета гостей

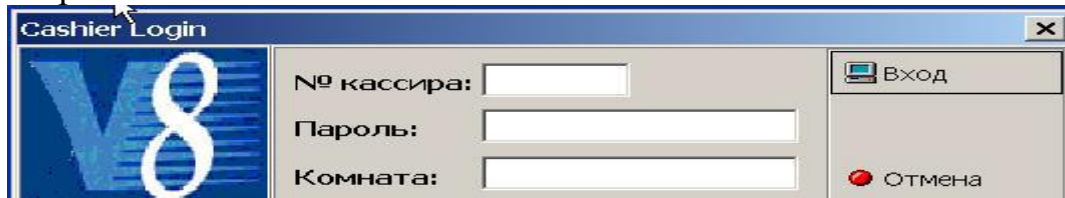
Кликните **Счета Гости** для произведения начислений на комнату гостя или в постоянный счет. С помощью данного меню можно также просматривать, менять, переносить начисления и выписывать счет. После ввода **Номера Кассира** и **Пароля** появится экран **Поиск Счета.** Для ускорения процесса поиска счета можно на экране **Регистрация Кассира** ввести **Номер Комнаты** гостя; сразу откроется счет данного гостя. Если

номер комнаты не вводится, на экране поиска счетов будут показаны все счета проживающих гостей, а также все постоянные счета.

Для доступа к экрану поиска счета:

1. В главном меню **Кассир** кликните **Счета Гости** или нажмите **Ctrl + В**.
2. Можно также кликнуть цветную закладку **Кассир** и выбрать иконку **Счета Гости**.
3. Появится диалоговое окно регистрации кассира.
4. Введите **Номер Кассира** и **Пароль**.
5. Если известен номер комнаты, введите его в поле **Комната**. В этом случае сразу откроется окно счета гостя, минуя экран поиска счета.
6. Кликните **Вход**, откроется модуль **Кассир**.

Примечание: поле **Комната** появляется только при доступе к опции **Счета Гости** с целью ускорения процесса поиска необходимого счета. Для доступа к другим опциям кассира необходимо ввести только номер кассира и пароль.



Экран Поиск Счета

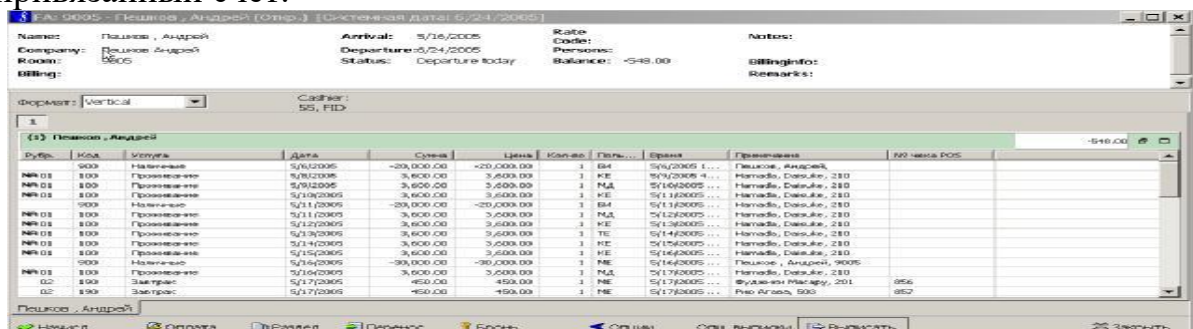
Основной экран поиска счетов разделен на несколько частей:

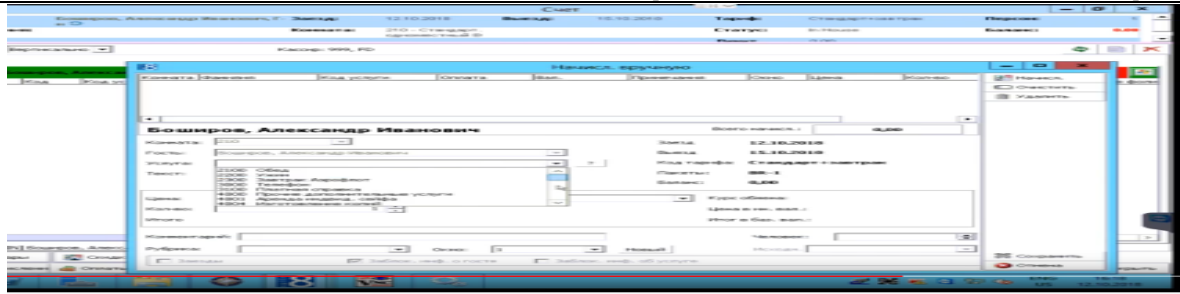
Счет Гостя

После того как гость или постоянный счет заселяются, система назначает для них счета. В счете можно создать неограниченное количество окон. В зависимости от инструкций перенаправления и от требований гостя к внешнему виду счета, он может быть разбит на 2,3,4 и больше окон. Например, гость находится в гостинице в деловой командировке, его проживание и завтраки оплачивает компания. В таком случае будет создано два окна:

одно для компании для начислений за проживание и завтраки, другое - для гостя для всех остальных начислений. Гость также может захотеть разделить свои телефонные счета, поэтому кассир может создать третье окно и с помощью инструкций перенаправления перенести все телефонные начисления в отдельный счет для гостя.

Выделите в таблице необходимый номер комнаты или постоянный счет и кликните **Выбрать** или дважды кликните на номер комнаты, чтобы открыть привязанный счет.

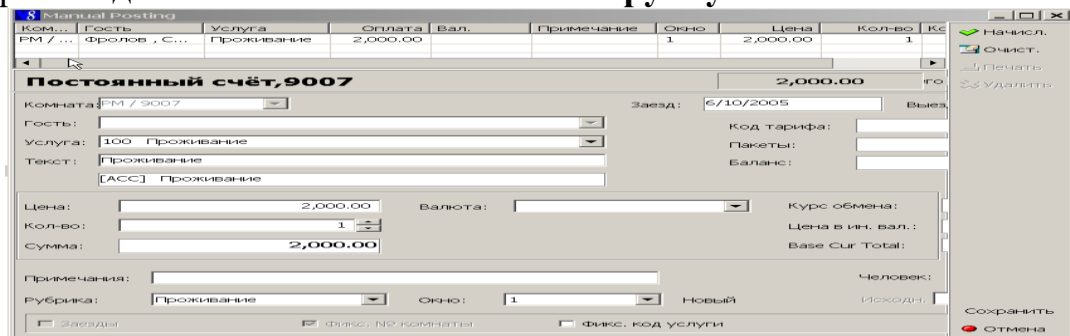




Начисления

После того как выбран счет, пользователь должен выбрать окно, в которое будут производиться начисления. Окно №1 будет выделено по умолчанию. Выберите окно, в которое будут производиться начисления. Если окна не настроены, кликните кнопку **Начислить** для производства начислений вручную. Если были введены инструкции перенаправления, система подскажет воспользоваться инструкциями выставления счетов, а затем распределить начисления по соответствующим окнам.

Откроется диалоговое окно **Начисления вручную**:



Экран разделен на две части:

В верхней части экрана представлена информация о произведенном начислении. Нижняя часть экрана предназначена для ввода деталей о начислении. Такие детали, как фамилия гостя, номер комнаты, дата заезда и отъезда, общий баланс введены по умолчанию.

Поля в верхней части экрана:

Комната. Номер комнаты гостя.

Гость. Фамилия, имя гостя, либо Постоянный Счет.

Услуга. Код услуги. Описание услуги. Описание кода услуги.

Оплата Сумма, начисленная на код услуги. В зависимости от конфигурации налога в параметрах **Настройки->Конфигуратор->Кассир->Детали**

Налога налог может включен в эту сумму или исключен из нее, может быть напечатан в счете отдельной строкой.

Валюта Указание валюты, отличной от местной.

Примечания Будут показаны примечания, введенные при начислении вручную.

Окно Окно, в которое перенаправлено начисление.

Цена Вводится сумма

Количество Вводится количество Человек Данные о количестве человек вводятся для подсчета количества подаваемых блюд. Если начисление было осуществлено посредством интерфейса, то эти данные поступают из

системы POS. Также информация о количестве человек может быть введена на экране начислений вручную.

Рубрика Выберите необходимую рубрику

Поля в нижней части экрана:

Гость Фамилия, имя гостя. В случае Постоянного Счета будет показан его номер и буквы ПС (только просмотр).

Всего начислено Общая сумма начисления, произведенного вручную. Поле заполняется, когда проводка активирована с помощью кнопки **Начислить**. Если было сделано несколько начислений, на экране будет показана общая сумма начислений (только просмотр).

Комната Номер комнаты или номер Постоянного Счета (только просмотр)

Заезд Дата заезда гостя или Постоянного Счета (только просмотр)

Выезд Дата выезда гостя или Постоянного Счета (только просмотр)

Гость Фамилия гостя (только просмотр)

Код тарифа Введенный в бронь код тарифа (только просмотр)

Пакеты Введенные в бронь пакеты (только просмотр)

Услуга Выберите необходимый код услуги из выпадающего списка predetermined кодов.

Описание Описание кода услуги определено в параметрах **Настройки->Конфигуратор->Код Услуги**.

Может быть изменено пользователем.

Дополнит. описание Данное описание содержит сам код и описание кода услуги. Не может быть изменено пользователем.

Баланс Показ фактического баланса всех окон для данной брони или Постоянного Счета.

Цена Введите сумму, начисляемую на код услуги. Если для выбранного кода услуги введена единичная цена, поле будет автоматически заполнено ценой по умолчанию.

Количество Если для выбранного кода услуги введена единичная цена, то в данное поле можно ввести количество услуг. По умолчанию введено 1.

Сумма Цена услуги, умноженная на количество услуг.

Валюта Если валюта, в которой сделано начисление отличается от местной, выберите необходимую валюту в списке predetermined типов валют.

Курс Обмена Поле автоматически обновляется курсами обмена для фиксированных начислений. Курсы обмена определены в параметрах **Кассир->Функции Кассира->Курсы Обмена**.

Цена в иностр. валюте Сумма, подсчитанная в выбранной иностранной валюте.

Примечание Текстовое поле для ввода примечаний о начислениях.

Исходн. Опция временно не используется на данном экране.

Рубрика Код рубрики выбирается из predetermined списка. Коды рубрик определены в параметрах

Настройки->Конфигуратор->Кассир->Коды рубрик

и могут быть использованы для группировки различных начислений в одну рубрику.

В зависимости от соответствующего стиля счет может быть выставлен по коду рубрики, а не по кодам услуг.

Окно Окно, в которое перенаправлено начисление. Кликните кнопку **Новое** для открытия нового окна на экране начисления вручную.

Человек Данные о количестве человек вводятся для подсчета количества подаваемых блюд. Если начисление было осуществлено посредством интерфейса, то эти данные поступают из системы POS. Также информация о количестве человек может быть введена на экране начислений вручную.

Блокировать информацию о госте Опция отмечена по умолчанию. Блокируется показ информации о госте на экране Начисления вручную (только показ)

Блокировать информацию об услугах Сделайте отметку в данной опции для блокировки доступа к списку кодовуслуг.

Для произведения начислений кликните **Начислить**. Для удаления всех записей кликните **Очистить**. Кликните **Заккрыть** и **Сохранить** для перехода к экрану **Счета гостей**.

Оплата

Выберите окно, которое вы хотите оплатить и кликните кнопку **Оплатить**.

В выпадающем списке выберите метод оплаты. Коды услуг могут быть сконфигурированы как недоступные для выбора на данном экране. Это настраивается в параметрах

Настройки->Конфигуратор->Кассир->Коды Услуг.

По умолчанию показана общая сумма выбранного окна. Введите другую сумму, если она отлична от общей суммы выбранного окна. Для произведения оплаты кликните **Оплата**. Для удаления всех данных с экрана кликните **Очистить**. Кликните **Кредитные карты** для того чтобы открыть закладку Кредитная карта на экране изменения брони и просмотреть или привязать кредитную карту к брони. С помощью EFT Интерфейса и присоединенного к рабочей станции устройства для считывания с кредитных карточек можно прокатать карточку и привязать ее к брони гостя. Если кредитная карта была введена в профайл гостя, это будет указано в поле **Информация о кредитной карте** в нижней части экрана.

Также можно кликнуть кнопку **Перенос**, не выбирая при этом начисление, и ввести несколько кодов услуг; можно перенести начисления по коду рубрики на другую комнату, постоянный счет или другое окно той же комнаты.

Бронь

Для изменения брони в выбранном окне счета кликните кнопку **Бронь**. В зависимости от прав пользователя на экране изменения брони могут быть доступны различные **Опции** и все закладки.

Опции экрана Счет Гостя

Кликните кнопку **Опции** на экране Счет гостя.

Повторная печать счета

Опция доступна, если счет был уже распечатан. Используется для печати копии счета без создания нового номера.

Информационный счет

Информационный счет распечатывается и вручается гостю для проверки правильности произведенных начислений.

Поле Описание

Клиент Название клиента

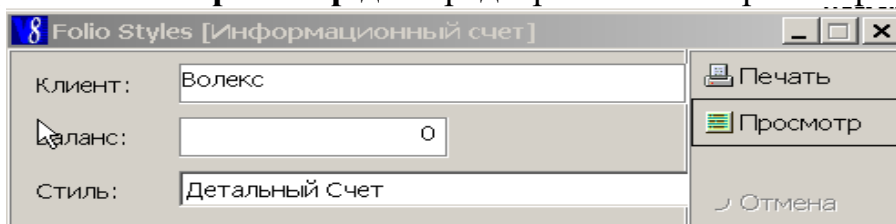
Окно Номер окна счета.

Баланс Баланс окна.

Стиль Выберите стиль, в котором будет распечатан информационный счет

Печать Кликните **Печать** для распечатки счета на предопределенном принтере.

Просмотр Кликните **Просмотр** для предварительного просмотра



Поле Описание Клиент Название клиента

Окно Номер окна счета.

Баланс Баланс окна.

Стиль Выберите стиль, в котором будет распечатан информационный счет

Печать Кликните **Печать** для распечатки счета на предопределенном принтере.

Просмотр Кликните **Просмотр** для предварительного просмотра счета на экране.

Не печатать Кликните **Не Печатать**, если вы хотите экспортировать данный счет в историю счетов, не печатая его.

Практическая работа №4. Создайте бронирование и найдите его в программе и заселите гостя.

Фамилия	Произвольно
Имя	Произвольно
Отчество	Произвольно
Национальность	Россия
Количество взрослых	1
Количество детей	1
Дата заезда	Текущая
Время проживания	4 суток
Время заезда	10.00
Тип номера	SKI

<p>Тариф Питание Дата рождения Язык Адрес Номер Адрес Сегмент Рынка</p> <p>Контактная информация</p>	<p>RACK Произвольно Произвольно Русский Адрес Регистрации Адрес Проживания Клиенты резервируют номер самостоятельно Гости не заказывают дополнительных услуг заранее. Air Телефон домашний Телефон труба Mail</p>
<p>Задание</p>	<p>Забронируйте номер на заданные числа Создайте новый профайл для индивидуала или найдите уже существующий профайл. Ввести в карточку информацию о госте, если создаете новый профайл: Сообщения: 1 – С днем рождения! 2 – Администратор тел 33457 Количество комнат:1 Код тарифа: Rack Тип комнаты:SKI Источник: через Интернет Оплата: Наличные Сумма скидки – 10% Причина: произвольно Предпочтения: 3 этаж Заселите гостя. Занести задолженность на счет гостя за весь период проживания и за билеты в театр – 1500 р.. Распечатайте счет гостя. Найдите созданное бронирование. <i>Результат показать преподавателю.</i></p>

Практическая работа №5 Заселить гостя от стойки

<p>Фамилия Имя Отчество Национальность Количество взрослых Количество детей Дата заезда Время проживания Время заезда Тип номера Тариф Питание Дата рождения Язык Адрес Номер Адрес Сегмент Рынка</p>	<p>Произвольно Иван Иванович Россия 1 0 Текущая 4 суток 10.00 DKI RACK Произвольно Произвольно Русский Адрес Регистрации Адрес Проживания Клиенты резервируют номер самостоятельно Гости не заказывают дополнительных услуг заранее.</p>
---	--

Контактная информация	Air Телефон домашний Телефон труба Mail
Задание	<p>Создайте новый профайл для инд. или найдите уже существующий профайл.</p> <p>Ввести в карточку информацию о госте, если создаете новый профайл:</p> <p>Сообщения:</p> <p>1 - Добрый день!</p> <p>2 – Администратор тел 43452</p> <p>В экране «Детали запроса тарифа» выбрать:</p> <p>Количество комнат: 1</p> <p>Код тарифа: Rack</p> <p>Тип комнаты: DK1</p> <p>Источник: через Интернет</p> <p>Оплата: Наличные</p> <p>Сумма скидки% 15%</p> <p>Причина: произвольно</p> <p>Предпочтения: Ранний заезд</p> <p>Заселить гостя от стойки.</p> <p>Занести задолженность на счет гостя за билеты в театр – 1200.</p> <p>Занести задолженность на счет гостя за первые сутки проживания.</p> <p>Оплатите первые сутки проживания и билеты в театр.</p> <p>Найдите проживающего гостя.</p> <p>Распечатайте счет гостя.</p> <p><i>Результат показать преподавателю.</i></p>

Практическая работа №6 Заселить гостя и изменить время проживания

Фамилия Имя Отчество Национальность Количество взрослых Количество детей Дата заезда Время проживания Время заезда Тип номера Тариф Питание Дата рождения Язык Адрес Номер Адрес Сегмент Рынка	Произвольно Произвольно Произвольно Россия 1 1 Текущая 4 суток 10.00 SKI RACK Произвольно Произвольно Русский Адрес Регистрации Адрес Проживания Клиенты резервируют номер самостоятельно Гости не заказывают дополнительных услуг заранее.
Контактная информация	Air Телефон домашний Телефон труба Mail

Задание	<p>Забронируйте номер на заданные числа Создайте новый профайл для индивидуала или найдите уже существующий профайл. Ввести в карточку информацию о госте, если создаете новый профайл: Сообщения: 1 – Побудка в 7 часов! 2 – Администратор тел 33457 Количество комнат:1 Код тарифа: Rack Тип комнаты: SKI Источник: через Интернет Оплата: Наличные Сумма скидки 10% Причина: произвольно Предпочтения: 7 этаж Заселите гостя. Занести задолженность на счет гостя за весь период проживания и за билеты в театр – 1000 рублей. Распечатайте счет гостя. Увеличить срок проживания на 2 дня. Занести задолженность на счет гостя за 2 суток. Распечатайте счет гостя. Найдите созданное бронирование. <i>Результат показать преподавателю.</i></p>
---------	--

Практическая работа №7. Заселить гостя от стойки (переезд гостя)

<p>Фамилия Имя Отчество Национальность Количество взрослых Количество детей Дата заезда Время проживания Время заезда Тип номера Тариф Питание Дата рождения Язык Адрес Home Адрес Сегмент Рынка</p> <p>Контактная информация</p>	<p>Произвольно Произвольно Произвольно Россия 2 0 Текущая 3 суток 14.00 DKI RACK Произвольно Произвольно Русский Адрес Регистрации Адрес Проживания Клиенты резервируют номер самостоятельно Гости не заказывают дополнительных услуг заранее. Air Телефон домашний Телефон труба Mail</p>
Задание	<p>Создайте новый профайл для индивидуала или найдите уже существующий профайл. Ввести в карточку информацию о госте, если создаете новый профайл: Сообщения: 1 – С днем рождения!</p>

	<p>2 – Администратор тел 43452 В экране выбрать: Количество комнат: 1 Код тарифа: Rack Тип комнаты: DK1 Источник: через Интернет Оплата: Наличные Причина: произвольно Предпочтения: Быстрый интернет Заселить гостя от стойки. Занести задолженность на счет гостя за билеты в театр – 520 руб. Занести задолженность на счет гостя за первые сутки проживания. Гость переезжает в другой номер. Занести задолженность на счет гостя за все сутки проживания и оплатить проживание полностью. Найдите проживающего гостя. Распечатать счет гостя. <i>Результат показать преподавателю.</i></p>
--	---

Практическая работа №8. Заселить гостя и осуществить выезд гостя

<p>Фамилия Имя Отчество Национальность Количество взрослых Количество детей Дата заезда Время проживания Время заезда Тип номера Тариф Питание Дата рождения Язык Адрес Номер Адрес Сегмент Рынка</p> <p>Контактная информация</p>	<p>Произвольно Произвольно Произвольно Россия 1 0 Текущая 3 суток 14.00 SKI RACK-10 Произвольно Произвольно Русский Адрес Регистрации Адрес Проживания Клиенты резервируют номер самостоятельно Гости не заказывают дополнительных услуг заранее. Air Телефон домашний Телефон труба Mail</p>
Задание	<p>Создайте новый профайл для индивидуала или найдите уже существующий профайл. Ввести в карточку информацию о госте, если создаете новый профайл: Сообщения: 1 – Семинар начинается в 13 часов! 2 – Администратор тел 43452 В экране выбрать: Количество комнат: 1 Код тарифа: Rack Тип комнаты: DK1</p>

	<p>Источник: через Интернет Оплата: Наличные Причина: произвольно Заселить гостя от стойки. Занести задолженность на счет гостя за билеты в театр – 1520 руб. Занести задолженность на счет гостя за сутки проживания и оплатить проживание полностью. Найдите проживающего гостя. Распечатать счет гостя. Осуществить выезд гостя. <i>Результат показать преподавателю.</i></p>
--	--

2.3.2. Учебно-тематический план и содержание программы Модуля 2 "1С: Управление кадрами"

Наименование тем содержание учебного материала	Объем часов, всего	В том числе практические работы, ч.
Тема 1 Начальное заполнение информационной базы в 1С: Предприятие	4	
ПЗ №1 Создание информационной базы	2	2
ПЗ №2 Заполнение справочников Подразделения и Должности организации. Создание графиков работы	2	2
Тема 2 Учет кадров в 1С: Предприятие	6	6
ПЗ №3 Создание штатного расписания организации	2	2
ПЗ №4 Работа со справочниками Сотрудники и Физические лица	2	2
ПЗ №5 Учет кадров организации	2	2
Тема 3 Управление персоналом в 1С: Предприятие	6	6
ПЗ №6 Кадровое планирование, мотивация, обучение, аттестация, адаптация персонала	6	6
Итоговая аттестация	2	2
Итого	18	18

Тема 1 Начальное заполнение информационной базы в 1С: Предприятие

Практическое занятие №1

Тема: Создание информационной базы.

Цель: Познакомиться с интерфейсом программы. Научиться создавать новое предприятие, настраивать параметры кадрового учета.

Результат выполнения практического занятия: соблюдение последовательности создания новой информационной базы, заполнения сведений об организации.

Порядок выполнения работы:

- 1) Создать новую информационную базу.
- 2) Рассмотреть интерфейс и возможности 1С: ЗУП на примере демонстрационной конфигурации.
- 3) Создать новую организацию, заполнить основные сведения об организации.

4) Настроить производственный календарь.

5) Настроить параметры кадрового учета.

Практическое занятие №2

Тема: Заполнение справочников Подразделения и Должности организации. Создание графиков работы.

Цель: Научиться добавлять графики работы; формировать организационную структуру предприятия, заполнять справочник Должности организации.

Результат выполнения практического занятия: правильность создания организационной структуры предприятия, графиков работы, заполнения справочника Должности.

Порядок выполнения работы:

- 1) Создать организационную структуру предприятия.
- 2) Сформировать отчет по организационной структуре предприятия.
- 3) Заполнить графики работы, добавить новые.
- 4) Заполнить справочник Должности организации.

Тема 2 Учет кадров в 1С: Предприятие.

Практическое занятие №3.

Тема: Создание штатного расписания организации.

Цель: Научиться создавать штатное расписание организации с применением программы 1С:ЗУП.

Результат выполнения практического занятия: соблюдение последовательности создания штатного расписания предприятия.

Порядок выполнения работы:

- 1) Заполнить штатное расписание организации.
- 2) Внести изменения в штатное расписание.
- 3) Сформировать отчеты по штатному расписанию.

Практическое занятие №4

Тема: Работа со справочниками Сотрудники и Физические лица.

Цель: Научиться вносить данные о новых сотрудниках и изменения в справочники Сотрудники и Физические лица, формировать отчеты.

Результат выполнения практического занятия: соблюдение последовательности создания нового сотрудника, внесения личных данных, формирования отчетов.

Порядок выполнения работы:

- 1) Внести личные данные о работнике в справочник Физические лица.
- 2) Создать нового сотрудника с помощью Помощника приема на работу.
- 3) Создать нового сотрудника без использования Помощника приема.
- 4) Принять штатного сотрудника в организацию.
- 5) Принять сотрудника по договору ГПХ.
- 6) Сформировать Трудовой договор, приказ о приеме на работу.
- 7) Сформировать списки сотрудников организации.

Практическое занятие №5

Тема: Учет кадров организации.

Цель: Научиться регистрировать движение кадров организации с использованием документов кадрового учета.

Результат выполнения практического занятия: соблюдение последовательности кадровых перемещений, увольнения, командировок, неявок и болезни сотрудников, оформления отпусков.

Порядок выполнения работы:

- 1) Выполнить кадровые перемещения.
- 2) Сформировать отчет по кадровым перемещениям.
- 3) Выполнить увольнение из организации.
- 4) Сформировать приказ об увольнении.
- 5) Изучить порядок оформления отпусков, сформировать график отпусков.
- 6) Изучить порядок оформления командировок сотрудников, сформировать отчет.
- 7) Заполнить неявки и болезни сотрудников.
- 8) Сформировать личную карточку работника.

Тема 3 Управление персоналом в 1С: Предприятие

Практическое занятие №6

Тема: Кадровое планирование, мотивация, обучение, аттестация, адаптация персонала.

Цель: Научиться использовать возможности программы по планированию потребности в персонале, в подборе и наборе персонала, в управлении обучением и развитием персонала.

Результат выполнения практического занятия: правильность подбора персонала, действий по обучению персонала.

Порядок выполнения работы:

- 1) Создать кадровый план с использованием инструмента Кадровое планирование.
- 2) Сформировать отчеты для анализа кадрового плана.
- 3) Изучить инструменты, позволяющие вести подбор и набор персонала
- 1) Сформировать отчет о занятости сотрудников
- 2) Изучить возможности программы для планирования мероприятий по обучению персонала.
- 3) Изучить возможности программы по проведению аттестаций.
- 4) Изучить технологию планирования и контроля мероприятий по адаптации.

2.3.3. Учебно-тематический план и содержание программы**Модуль 3. Техника презентации алкогольной продукции**

Наименование разделов профессионального модуля (ПМ), и тем	Содержание учебного материала, практических занятий, самостоятельной работы обучающихся	Объем часов
--	---	-------------

03	Модуль №3 Техника презентации алкогольной продукции	12
Тема 3.1 Факторы внешней и внутренней среды, влияющих на винную политику предприятия питания и продажи вин, прочих напитков.	Содержание учебного материала Факторы внешней и внутренней среды, влияющих на продажи смешанных и прочих напитков. Знакомство с профессией сомелье. Влияние ассортимента винной карты на продажи блюд кухни. Факторы, влияющие на стиль, качество и цену вина и прочих напитков. Взаимодействие с шеф-поваром (поваром) для обеспечения совместимости винного и гастрономического меню предприятия питания.	2
Тема 3.2 Составление винной карты с учетом основного меню предприятия общественного питания.	Составление коктейльной карты с учетом основного меню предприятия общественного питания. Составление винной карты с учетом основного меню предприятия общественного питания	2
Тема 3.3 Основные сорта Вин Европы, Нового Света. Техника дегустации и оценки вин	Три важных правила презентации: <ul style="list-style-type: none"> • Говорите на языке гостя, используйте его слова, словосочетания, предложения. Так он лучше Вас поймёт и воспримет как “родную душу”. • Называйте не только свойства, но и выгоды с преимуществами. Люди не всегда понимают, что обозначает свойства и в чём собственно его выгода. • Используйте “Вы-подход” (Вы получите / Для Вас/ Вам). Больше упоминаний гостя, а не себя (Я / Мы / Нас) даст больше толку. Эти правила - лишь три камня на каменоломне. Но зато Вы увидели, что не всё так просто. И да, любую презентацию нужно закрывать вопросом или призывом, чтобы не давать гостю у возможности отступить или перехватить инициативу. Причём, эти действия могут быть как побуждающие к закрытию сделки (“Пройдёмте на кассу”), так и просто уточняющие (“Что скажете?”). Работа с возражениями “Спасибо, я подумаю”, “Очень дорого”, “Не интересно” или “Хочу посмотреть у других”. Каждая такая фраза воспринимается пощёчиной для	2

начинающих продавцов.

Ведь они думают, что сделали всё правильно, открыли всю свою душу гостю, выложились на 100 процентов. А гость к ним не лицом, а Ж...

Но сразу расставим все точки.

Важно. Возражения от гостя - это Ваши ошибки на предыдущих этапах.

Тактики, которых следует избегать:

- - Боязнь предлагать дорогие блюда и напитки;
- Перебор с количеством вариантов;
- Преждевременное закрытие чека;
- Навязчивость.

Чтобы не ошибиться при выборе бокала, необходимо использовать простую шпаргалку.



Все бокалы можно разделить на несколько групп, в зависимости от их формы и объема:

1 – «средний тюльпан» - идеальная форма для среднетелых белых вин, легких красных и розовых вин.

2 - «рейнский бокал» - белые полнотелые вина.

3 – «бардоский широкий бокал» - красные среднетелые вина.

4 – «широкий баллон» - полнотелые красные вина.

5 – «фужер» - игристые сухие вина.

6 – «чаша» - игристые сладкие вина.

7 – «маленький тюльпан» - пассито, сладкие и ароматические вина

Тема 3.4
Презентация и подача смешанных алкогольных напитков. за контактной барной стойкой. Сравнительные дегустации.

Практическая работа №1: Презентация и подача смешанных алкогольных напитков

Занятие в форме выездного Мастер-класса проводятся преподавателями школы барменов «Точка с запятой».

Практическое занятие

Тема: Основы миксологии. Составление коктейльной карты. Методы приготовления алкогольных коктейлей и смешанных напитков. Техники продаж.

Цель: Познакомить

Теория:

- Краткий обзор производства алкогольных напитков и их классификация
- Основы миксологии – сочетаемость напитков.

	<ul style="list-style-type: none"> • Аперитивы. Дижестивы. Any time drinks (универсальные напитки). • Составление коктейльной карты и карты крепких напитков в зависимости от типа бара. • Подбор посуды для подачи алкогольных коктейлей, оформление коктейля. Эффектная подача – успех в продаже. <p>Практика:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Приготовление алкогольных коктейлей и смешанных напитков различными методами и техниками. • Презентация приготовленного напитка. • Дегустация и оценочные характеристики коктейлей. <p>Результат выполнения практического занятия:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Освоение техники приготовления и презентации гостю алкогольных коктейлей и смешанных напитков <p>Порядок проведения занятия:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Вводная часть (немного теории) – 1 час • Приготовление напитков под руководством преподавателя; <p>Дегустация напитка и обсуждение его вкуса и тактики продаж – 2,5 часа</p> <ul style="list-style-type: none"> • Вопросы – ответы – 15 минут • Подведение итогов – 15 минут 	
Итоговая аттестация	Зачет	2

2.3.4. Учебно-тематический план и содержание программы Модуля 2. «Нестандартные ситуации» Перечень практических занятий

Содержание	Кол -во часов
Тема1 Нестандартные ситуации возникающие при бронировании и размещении гостей в отеле	5
Практическое занятие № 1 Алгоритм действия персонала при разрешении стандартных и нестандартных ситуации возникающие при бронировании и размещении гостей в отеле.	<p>Реализуется на базах предприятий гостиничной индустрии в форме мастер классов на примерах опыта работы отеля по решению нестандартных ситуаций</p> <p>Алгоритм действия персонала при неадекватном поведении гостей.</p> <p>Алгоритм действия персонала при разрешении стандартных и нестандартных ситуации при бронировании и размещении гостей.</p>
	5

Тема2 Нестандартные ситуации возникающие при предоставлении услуг питания и других дополнительных услуг.		5
Практическое занятие №2 Алгоритм действия персонала при разрешении стандартных и нестандартных ситуации возникающие при предоставлении услуг питания и других дополнительных услуг в отеле.	Реализуется на базах предприятий гостиничной индустрии в форме мастер классов ведущих сотрудников на примерах опыта работы отеля по решению нестандартных ситуаций при предоставлении услуг питания и других дополнительных услуг	5
Итоговая аттестация		<i>заче т</i>

Программа модуля реализуется на базах предприятий гостиничной индустрии в форме мастер классов на примерах работы конкретных отелей.

Практические занятия №1,2. Мастер-классы

Алгоритм действия персонала при разрешении стандартных и нестандартных ситуации возникающие при бронировании, размещении гостей в отеле, при предоставлении услуг питания и других дополнительных услуг.

Рассматриваются примеры нестандартных ситуаций в отеле, алгоритм решения проблемы. Пределы личной власти. Примеры работы с конкретными жалобами.

Цель занятия

Формирование у студентов умения правильно действовать в сложных ситуациях применяя алгоритм «LEARN»

Содержание мастер-класса

Мастер-класс проводится работниками предприятия. Разбираются и анализируются примеры нестандартных ситуаций с гостями, возникавшие в службах **reception** и **housekeeping** отеля:

- Предлагается найти выход из конкретных ситуаций.
- Разбираются примеры мер выхода из конкретных ситуаций в отеле, в соответствии с ситуацией. Пределы личной власти. Принципы, лежащие в управлении конфликтами. Алгоритм действий в сложных ситуациях. Технология работы с конкретными жалобами. Способы разрешения конкретных конфликтных ситуаций.
- Использование приемов создания и поддержания благоприятного психологического климата в трудовом коллективе, в общении с потребителями (заказчиками);
- Управление конфликтами и стрессами в процессе профессиональной деятельности.

3. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

3.1 Материально-технические условия

Реализация программы требует наличия:

Кабинет на 25 посадочных мест

Технические средства обучения (ТСО) и оборудование зависят от темы занятия	<ul style="list-style-type: none"> • стулья и столы по количеству слушателей
<i>Выездные занятия проводятся на материально-технической базе отелей</i>	Штатное оборудование предприятия
Модуль 1,2	
Кабинет Информатики и информационных технологий	<ul style="list-style-type: none"> – компьютерные столы и стулья по количеству обучающихся; – рабочее место преподавателя; – персональные компьютеры по количеству обучающихся; – проектор; интерактивная доска; – ОС Windows; - программы 1С:Предприятие (конфигурация ЗУП), АСУ Фиделио.
Модуль 3,4	
<i>Учебные мастерские, «Банкетный зал», Лаборатория «Бар», может реализовываться в форме мастер классов на предприятиях</i>	<ul style="list-style-type: none"> • учебные столы и стулья для обучающихся; • стол и стул для преподавателя; • комплект учебное – методической документации; • мультимедийная установка; • компьютер с лицензионным программным обеспечением; • наглядные пособия, опытные образцы сырья; • рабочее место преподавателя; • барная стойка • барная мебель, • барное оборудование (, кофе – машина полуавтоматическая, кофемолка, миксер для коктейлей, ледогенератор, холодильный шкаф), ассортимент столовой посуды из фарфора, стекла, металла, • барный инвентарь • подвод холодной и горячей воды; • шкафы для хранения посуды; • шкафы для хранения сырья; • комплект учебно-методических материалов преподавателя; • Сырье и продукты для приготовления смешанных напитков

4. ОРГАНИЗАЦИОННО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛОВИЯ РЕАЛИЗАЦИИ ПРОГРАММЫ

Обучение по программе осуществляется традиционным путем, по классно-урочной системе, с использованием всех методов и приемов, выработанных методикой обучения по профессиональным дисциплинам.

Последовательность обучения строится по следующим принципам:

-от простого к сложному;

-от общего к частному и вновь к общему;

-от теории к практике с поэтапным чередованием: повторение и обобщение знаний по определенному разделу, затем практическое закрепление – и от

практики вновь к теории по мере необходимости. Программа имеет практическое направление, и может быть применена для повышения квалификации работников предприятий общественного питания и гостиничной отрасли.

Реализация программы обеспечивается педагогическими кадрами, имеющими высшее образование, соответствующее профилю преподаваемых дисциплин, и систематически повышающими свою квалификацию.

4.1. Учебно-методическое и информационное обеспечение программы **Основные источники**

1. Ёхина, М. А. Прием, размещение и выписка гостей: учебник/ М.А. Ёхина - М.: ИЦ «Академия», 2014. - 304 с.
2. Можаяева, Н.Г. Гостиничный сервис: Учебник / Н.Г.Можаяева, Г.В. Рыбачек. - М.: Альфа-М: НИЦ ИНФРА-М, 2013. - 240 с. URL: <http://znanium.com/bookhead2.php?book=415579>
3. Полевая М.В. Управление персоналом в гостиничном сервисе : учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М. В. Полевая, А. Н. Третьякова. — М. : Издательский центр «Академия», 2014. — 208 с.
4. Шеламова Г. М. Деловая культура и психология общения: учебник для нач.проф. образования / Г.М.Шеламова. — 11-е изд., стер. — М.: Издательский центр «Академия», 2013. — 192 с.
5. Учебное пособие (5-я редакция) рабочая тетрадь бармена «Точка с Запятой» 2015 г.
6. Библия бармена авт. Федор Евсевский изд. Евробукс 2018г.
7. Технология приготовления коктейлей и напитков Л.С. Кучер Л.М. Шкуратова изд. Академия 2016г

Дополнительные источники:

1. Арбузова, Н.Ю. Технология и организация гостиничных услуг: учеб. пособие/Н.Ю. Арбузова - М.: ИЦ «Академия», 2009.- 298 с.
2. Ляпина И.Ю. Организация и технология гостиничного обслуживания: учебник/ И.Ю. Ляпина- М: ПрофОбрИЗДАТ, 2004.- 256 с.
3. Тимохина, Т.П. Организация приема и обслуживания туристов: учеб. пособие/ Т.Л. Тимохина - М.: ИД «Форум» - ИНФРА-М, 2008. - 378 с.
5. Сорокина А.В. Организация обслуживания в гостиницах и туристских комплексах : учеб. пособие/А.В. Сорокина. - М: Инфра-М, 2006. - 302 с.

Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы в свободном доступе

1. Федеральный Закон № 54-ФЗ от 03.07.2016г «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных и (или) расчетов с использованием электронных средств платежа»

// Консультант Плюс: (сайт справочно-правовой системы).-URL: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=176223;from=162643->

[7;rnd=184768.13060437563847216;;ts=01847689262691803588832.](http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=176223;from=162643-7;rnd=184768.13060437563847216;;ts=01847689262691803588832)

2. Правила предоставления гостиничных услуг в РФ: утв. Постановлением правительства Рос.Фед. от от 9 октября 2015 г. N 1085//Консультант Плюс:(сайт справочно-правовой системы).-URL: <http://base.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=doc;base=LAW;n=187292;fld=134;dst=1000000001,0;rnd=0.8803696494110264>.

3.Типовые правила эксплуатации контрольно-кассовых машин при осуществлении денежных расчетов с населением: письмо Мин. финан. Рос.Фед. от 30.08.1993, №104//Консорциум Кодекс (электронный фонд правовой и нормативно-технической документации).-URL: <http://docs.cntd.ru/document/9048802/>

4. Hotelier.PRO - <https://e.mail.ru/message/14754738590000000910/> - Новости гостиничной индустрии.

5. www.tozap.ru

6.www.iba-world.com

7. www.9bar.ru

5. КОНТРОЛЬ И ОЦЕНКА РЕЗУЛЬТАТОВ ОСВОЕНИЯ ПРОГРАММЫ

Программой предусмотрены:

- Текущий контроль студентов для оценки индивидуальных успехов каждого слушателя в форме выполненных заданий
- Контроль проведения мастер-классов студентами для определения удовлетворенности студентов качеством предоставления услуги,
- Итоговый контроль в форме зачет, дифференцированный зачет, по модулю 4 зачет по результатам представления выполненных заданий.

Паспорт комплекта оценочных средств Модуль 1

Формы и методы контроля и оценки результатов обучения позволяют проверять у обучающихся не только сформированность профессиональных компетенций, но и развитие общих компетенций и обеспечивающих их умений.

Результаты (освоенные профессиональные компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ПК 1 Принимать заказ от потребителей и оформлять его с помощью систем интернет бронирования	Описание алгоритма работы в системе интернет-бронирования	Оценка правильности выполненного задания
ПК 2 Бронировать и регистрировать гостей с помощью АСУ, действующих в малых и крупных отелях	Точность и правильность ответов на вопросы № 5,6,7,9 задания для малых отелей	Оценка правильности выполненного задания
ПК 3 Принимать, размещать и выписывать гостей с помощью АСУ, действующих в малых и крупных отелях.	Точность и правильность ответов на вопросы № 1,4 задания для крупных отелей и 8,10 задания для малых отелей	Оценка правильности выполненного задания

ПК 4 Проводить ночной аудит и передачу дел по окончании смены	Описание процесса аудита в крупных и малых отелях	Оценка правильности выполненного задания
ПК 5 Взаимодействовать со службами отеля при приеме VIP-гостей	Точность и правильность описания технологии работы обслуживающего и технического персонала хозяйственной службы при приеме VIP-гостей	Оценка правильности выполненного задания
ПК 6 Выполнять работу по предоставлению услуги питания в номерах(room-service)	Точность и правильность описания этапов обслуживания VIP гостей, подготовка презентации	Оценка правильности выполненного задания
ПК 7 Контролировать соблюдение сотрудниками требованиями международных стандартов качества обслуживания	Точность и правильность описания технологии работы персонала при предоставлении дополнительных услуг в соответствии с требованиями международных стандартов обслуживания	Оценка правильности выполненного задания
ПК 8 управлять доходами отеля от продажи номерного фонда	Точность расчета конкретных показателей доходности отеля на примере конкретной гостиницы	
ПК 9 Оценивать систему мотивации персонала конкретного отеля	Полнота анализа системы мотивации в отеле.	Оценка правильности выполненного задания
ПК 10 Вести кадровую документацию в конкретном отеле	Уверенность при прохождении интервью Правильность подготовки кадровых документов при устройстве на работу в конкретной гостинице	Оценка правильности выполненного задания
ПК 11 Корректно реагировать на неожиданные ситуации в отеле	Выбор правильного решения ситуации	

Результаты (освоенные общие компетенции)	Основные показатели оценки результата	Формы и методы контроля и оценки
ОК 1 Получение практического опыта участия в деловых мероприятиях	Получение практического опыта участия в деловых мероприятиях	Участие в деловом мероприятии
ОК 2 Умение быть дипломатичным, коммуникабельным, доброжелательным и стрессоустойчивым	Умение быть дипломатичным, коммуникабельным, доброжелательным и стрессоустойчивым	Соблюдение этикета общения
ОК 3 Получение навыков оперативного принятия решения	Получение опыта оперативного принятия решения	Участие в деловом мероприятии

Текущий контроль слушателей для оценки индивидуальных успехов каждого слушателя проводится в форме письменного выполнения заданий, выдаваемых преподавателем перед мастер-классом. Срок сдачи выполненных заданий определяет преподаватель, который оценивает выполнение.

Контрольно оценочные средства Модуль 1

Итоговая аттестация

Пакет экзаменуемого

ВАРИАНТ

Выполните необходимые действия в АСУ «Fidelio» с заявками (размещение, изменение, аннуляция), полученными по факсу

Место выполнения задания

Исходные данные: по факсу в отдел бронирования поступили: заявка на размещение, заявка на изменение бронирования, заявка на аннуляцию бронирования (приложения к пакету экзаменуемого).

Инструкция: Вам предстоит выполнить действия с заявками (бронирование, изменение, аннуляция), полученными по факсу и оформить необходимые документы.

При выполнении задания необходимо:

- Забронировать. Заявка №1 для гостя в АСУ «Fidelio»
- зарегистрировать Заявку №1 для гостя в АСУ «Fidelio» (ПК 1.1),
- внести данные о госте в карту резервирования (ПК 1.2),
- внести данные об услугах, заказанных гостем в карту резервирования (ПК 1.2),
- распечатать подтверждение бронирования (ПК 1.2),
- отредактировать условия бронирования по Заявке №2 (ПК 1.1),
- аннулировать заказ по Заявке №3 (ПК 1.1),
- найти аннулированную заявку в АСУ «Fidelio» (ПК 1.2),

Вы можете воспользоваться:

Модулем ПЛАН - План загрузки гостиницы. Папкой с заявками.

После выполнения задания предъявить экзаменатору заполненные документы.

Время выполнения заданий – 40 минут.

Приложения к пакету экзаменуемого

ООО «Ариадна-тур»

В отдел бронирования «Отеля»

Россия, Удмуртская Республика,

г. Ижевск, ул. Петрова, 29

К/с 301018101 0000 0000 710, БИК 049401710

ИНН1835084771 КПП 183401001

Р/с 4070281032800000 № 426068

Удмуртский РФ ОАО Россельхоз банк

Заявка №1

Просим Вас забронировать для Петрова Павла Ивановича 1976 года рождения (12 января) паспорт серия 543 № 543678 Двухместный люкс на 2-х человек с удобствами с 25 сентября по 29 сентября с завтраками. Просим оформить заказ такси и сауны по

вашему тарифу. Оплату гарантируем при заезде.

С уважением Генеральный директор Карапетян Т.В.

Тел/ф (3412) 938 – 006, e-mail: tour-ariadna@yandex.ru

ООО «Ариадна-тур»

В отдел бронирования «Отеля»

Россия, Удмуртская Республика,
г. Ижевск, ул. Петрова, 29

К/с 301018101 0000 0000 710, БИК 049401710

ИНН1835084771 КПП 183401001

Р/с 4070281032800000№ 426068

Удмуртский РФ ОАО Россельхоз банк

Заявка №2

Просим Вас изменить дату заезда по заявке № 1. Теперь заезд будет 14 июля.

Оплату гарантируем при заезде.

С уважением Генеральный директор Карапетян Т.В.

Тел/ф (3412) 938 – 006, e-mail: tour-ariadna@yandex.ru

Заявка № 3.

Просим аннулировать заявку № 2 в связи с болезнью клиента.

С уважением Генеральный директор Карапетян Т.В.

Пакет экзаменатора.

Номер и краткое содержание задания	Показатели оценки результата (требования к выполнению задания)
<p>Задание АСУ FIDELIO для решения профессиональных задач</p> <ol style="list-style-type: none"> Оформите бронирование номера для клиента согласно заданию. Распечатайте подтверждение бронирования. Редактируйте бронирование согласно пожеланию гостя (измените время проживания). Оформите отмену бронирования согласно пожеланию гостя. 	<ol style="list-style-type: none"> Бронирование номера для клиента Изменение времени проживания клиента Отмена бронирования <p>Итог экзамена «освоен»:</p> <ol style="list-style-type: none"> Бронирование номера. Изменение времени проживания Отмена бронирования Оценка 5 (отлично) Бронирование номера. Изменение времени проживания Оценка 4 (хорошо) Бронирование

	Фамилия Имя Отчество Национальность Количество взрослых Количество детей Дата заезда Время проживания Время заезда Тип номера Тариф Питание Дата рождения Язык Адрес Home Адрес Сегмент Рынка Контактная информация	Произвольно Произвольно Произвольно Россия 1 1 Текущая +3 5 суток 11.00 Люкс2 Сезонный Произвольно Произвольно Русский Адрес Регистрации Адрес Проживания Air Телефон домашний, телефон мобильный, Mail	номера. Оценка 3 (удовлетворительно).
Задание	<p><i>Забронируйте номер на заданные числа</i></p> <p>Зарезервировать для гостей конкретный номер требуемой категории.</p> <p>Ввести в карточку резервирования информацию о взрослых гостях.</p> <p>Найти на Плане комнат созданное бронирование.</p> <p><i>Результат показать преподавателю.</i></p> <p>Увеличить продолжительность планируемого пребывания гостей в гостинице на сутки.</p> <p>В день заезда гости не прибыли в зарезервированный для них номер.</p> <p>Аннулировать созданное бронирование. Найти в системе информацию об аннулированном бронировании.</p> <p><i>Результат показать преподавателю.</i></p>		

Критерии оценки знаний по программе повышения квалификации при форме контроля «дифференцированный зачет».

Оценка «5» («отлично») соответствует следующей качественной характеристике: «изложено правильное понимание вопроса и дан исчерпывающий на него ответ, содержание раскрыто полно, профессионально, грамотно». Выставляется обучающемуся,

- усвоившему взаимосвязь основных понятий в их значении для приобретаемой профессиональной компетенции, проявившему творческие способности в понимании, изложении и использовании программного материала;
- обнаружившему всестороннее систематическое знание программного материала, четко и самостоятельно (без наводящих вопросов) отвечающему на вопрос билета.

Оценка «4» («хорошо») соответствует следующей качественной характеристике: «изложено правильное понимание вопроса, дано достаточно подробное описание предмета ответа, приведены и раскрыты в

тезисной форме основные понятия, относящиеся к предмету ответа, ошибочных положений нет». Выставляется обучающемуся,

- обнаружившему полное знание программного материала, грамотно и по существу отвечающему на вопрос билета и не допускающему при этом существенных неточностей;

- показавшему систематический характер знаний по программе и способному к их самостоятельному пополнению и обновлению в ходе дальнейшей профессиональной деятельности.

Оценка «3» («удовлетворительно») выставляется обучающемуся:

- обнаружившему знание основного программного материала в объеме, необходимом для предстоящей работы по профессии, справляющемуся с выполнением заданий, предусмотренных программой;

- допустившему неточности в ответе и при выполнении экзаменационных заданий, но обладающими необходимыми знаниями для их устранения под руководством педагогического работника.

Оценка «2» («неудовлетворительно») выставляется обучающемуся,

- обнаружившему существенные пробелы в знаниях основного программного материала, допустившему принципиальные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданий;

- давшему ответ, который не соответствует вопросу экзаменационного билета.

Паспорт комплекта оценочных средств Модуль 2

Текущий контроль успеваемости проводится в процессе выполнения практических работ.

Формой итоговой аттестации является зачет в виде выполнения итоговой практической работы.

Основными показателями оценки результата являются правильность ведения кадрового и управленческого учета организации с использованием системы автоматизированного кадрового учета 1С: ЗУП:

- правильность начального заполнения информационной базы организации, заполнения основных сведений об организации;

- правильность формирования справочников «Подразделения», «Должности», «Графики работы» и регистра «Штатное расписание»;

- правильность занесения сведений о сотрудниках организации в справочник «Сотрудники»;

- правильность ведения учета кадров организации;

- правильность формирования унифицированных документов кадровой отчетности;

- правильность заполнения сведений о вакансиях (кадровое планирование);

- правильность ведения управленческого учета (схемы мотивации, анкетирование, обучение, аттестация, адаптация сотрудников).

Критерии оценки результата: каждая текущая практическая работа оценивается одной оценкой от 2 до 5, независимо от количества содержащихся в ней заданий. При выполнении работы оценивается

правильность использования функциональных возможностей программы 1С:ЗУП.

«5» - работа выполнена в полном объеме с соблюдением необходимых требований, предъявляемых преподавателем; обучающийся усвоил взаимосвязь основных понятий в их значении для приобретения профессиональных компетенций;

«4» - работа выполнена в полном объеме; есть недочеты по содержанию, не влияющие на правильность конечного результата;

«3» - имеются неточности при выполнении задания, работа выполнена при помощи преподавателя; на выполнение работы затрачено много времени;

«2» - серьезные ошибки в выполнении предусмотренных программой заданиях или отсутствие выполненной работы.

Паспорт комплекта оценочных средств

Предмет(ы) оценивания	Объект(ы) оценивания	Показатели оценки	Критерии оценки
Осуществление профессиональной деятельности в соответствии с нормативными правовыми актами в области планирования потребности служб гостиницы в персонале (ПК1).	Оценка и планирование потребностей служб гостиницы в персонале. Работать с информационными системами и базами данных по вопросам обеспечения персоналом, ведению поиска и учета кандидатов на вакантные должности (профессии, специальности). Обеспечивать документационное сопровождение аттестации персонала. Основы трудовой мотивации и системы оценки персонала.	Заполнение сведений о вакансиях (кадровое планирование). Ведение управленческого учета (схемы мотивации, анкетирование, обучение, аттестация, адаптация сотрудников)	Правильность, самостоятельность выполнения практических заданий
	Возможности использования современных информационных технологий в работе кадровых служб. Использовать информационные технологии управления	Ведение учета кадров организации. Начальное заполнение информационной базы организации, заполнение основных сведений об организации	Правильность, самостоятельность выполнения практических заданий

	<p>персоналом. Вести учет и регистрацию документов в информационных системах.</p> <p>Оформлять необходимую кадровую документацию.</p> <p>Работать с информационными системами и базами данных по ведению учета, движению персонала.</p>		
	<p>Порядок оформления, ведения и хранения документации, связанной с кадрами и их движением.</p> <p>Оформлять прием, перевод и увольнение работников в соответствии с действующим трудовым законодательством.</p> <p>Вести учет рабочего времени работников.</p> <p>Работать с информационными системами и базами данных по ведению отчетной информации по персоналу.</p>	<p>Формирование справочников «Подразделения», «Должности», «Графики работы» и регистра «Штатное расписание».</p> <p>Занесение сведений о сотрудниках организации в справочник «Сотрудники».</p> <p>Формирование унифицированных документов кадровой отчетности</p>	<p>Правильность, самостоятельность выполнения практических заданий</p>

ПЕРЕЧЕНЬ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАДАНИЙ ДЛЯ ЗАЧЕТА

1. Создать иерархическую организационную структуру предприятия (3 подразделения). Создать сменный график работы сутки через двое без использования помощника заполнения графика.
2. Создать иерархическую организационную структуру предприятия (3 подразделения). Создать сменный график работы сутки через трое без использования помощника заполнения графика.
3. Создать иерархическую организационную структуру предприятия (3 подразделения). Создать сменный график работы два через два без использования помощника заполнения графика.

4. Создать иерархическую организационную структуру предприятия (3 подразделения). Создать сменный график работы сутки через трое с использованием помощника заполнения графика.
5. Создать иерархическую организационную структуру предприятия (3 подразделения). Создать сменный график работы сутки через двое с использованием помощника заполнения графика.
6. Создать иерархическую организационную структуру предприятия (3 подразделения). Создать сменный график работы два через два с использованием помощника заполнения графика.
7. Создать иерархическую организационную структуру предприятия (3 подразделения). Заполнить справочник *Должности организаций* добавить 3 должности).
8. Принять на работу сотрудника с помощью Помощника приема на работу. В справочнике *Сотрудники* показать все кадровые документы для трех любых сотрудников.
9. Принять на работу сотрудника без Помощника приема на работу. Показать штатную расстановку.
10. Принять на работу сотрудника с использованием Помощника приема на работу. Сформировать отчет по штатному расписанию (Форма Т3).
11. Принять на работу сотрудника без использования Помощника приема на работу. Сформировать отчет "Организационная структура".
12. Принять на работу сотрудника с использованием Помощника приема на работу. Сформировать отчет "Списки сотрудников".
13. Принять на работу сотрудника без использования Помощника приема на работу. Сформировать отчет "Личная карточка Т-2".
14. Принять на работу сотрудника с использованием Помощника приема на работу. Сформировать отчет "Средняя численность".
15. Принять на работу сотрудника без использования Помощника приема на работу. Сформировать "Отчет о кадровых перемещениях".
16. Принять на работу сотрудника с использованием Помощника приема на работу. Для вновь принятого сотрудника в справочнике *Физические лица* ввести его персональные данные: гражданство, воинский учет, семейное положение, образование.
17. Принять на работу сотрудника без использования Помощника приема на работу. Для вновь принятого сотрудника в справочнике *Физические лица* ввести дополнительные сведения: данные о воинском учете, размер одежды и обуви.
18. Принять на работу сотрудника с использованием Помощника приема на работу. Для вновь принятого сотрудника в справочнике *Физические лица* ввести общие сведения: дата рождения, пол, место рождения, паспортные данные, адрес, телефон, адрес электронной почты.
19. Показать структуру Предприятия и структуру организации. Создать сменный график работы сутки через двое без использования помощника приема на работу.
20. Принять на работу сотрудника с помощью Помощника приема на работу. Распечатать Трудовой договор и Приказ о приеме на работу (форма Т-1а).

21. Создать иерархическую организационную структуру предприятия (3 подразделения). Добавить новую штатную единицу в любое подразделение (указать количество ставок, вид ставки, максимальную и минимальную ставки по штатной единице, график работы).

22. Принять на работу сотрудника без использования Помощника приема на работу. Создать нового сотрудника с использованием Помощника приема на работу.

23. Создать иерархическую организационную структуру предприятия (3 подразделения). Создать нового сотрудника без использования Помощника приема на работу.

24. Создать иерархическую организационную структуру предприятия (3 подразделения). В справочнике *Физические лица* заполнить для любого сотрудника сведения о наличии водительских прав и о знании иностранных языков.

25. Принять на работу сотрудника с помощью Помощника приема на работу. Распечатать Сведения об отпусках и График отпусков (Форма Т-7) для сотрудников любого подразделения организации.

26. Сформировать отчет *Состояние кадрового плана*.

27. Сформировать отчет *Исполнение кадрового плана*.

28. Сформировать *Отчет по кандидатам*.

29. Показать имеющиеся вакансии организации.

30. Показать заявки кандидатов на вакантные должности.

Критерии оценки при итоговой аттестации

Критерии оценки знаний по программе повышения квалификации при форме контроля «зачет»:

оценку «зачтено» заслуживает обучающийся, обнаруживший всесторонние, систематические и глубокие знания по вопросам программного материала; показавший умение свободно использовать программное обеспечение; продемонстрировавший в процессе выполнения итогового практического задания твердые навыки и умение приложить теоретические знания к практическому их применению в профессиональной деятельности.

При успешном освоении программы и итоговой аттестации выдается документ о повышении квалификации установленного образца.

Контрольно оценочные средства Модуль 3

Практическое задание для итоговой аттестации по Модулям 3 в форме зачета

Практические задания к зачету.

Инструкция:

Внимательно прочитайте задание.

Место учебная мастерская «Бар»

Вы можете воспользоваться:

- винной картой предприятия.
- можете воспользоваться барным оборудованием и инвентарем, расходными материалами и продуктами для приготовления смешанных напитков;

Время выполнения задания: 1 час.

Задания для итоговой аттестации:

**Презентация,
дегустиация**

подача

и

		<u>Вина Европы, Нового Света</u> (наименование вина)
	Описание	Для приготовления презентации нужно: Выбрать бокал для подачи вина. Провести дегустацию вина и использовать _____
	Подача	Способ подачи _____ Использование при подаче несъедобных компонентов, дополнительных аксессуаров и вспомогательного инвентаря не допускается
	Обязательные ингредиенты	Используйте ингредиенты _____ Обязательный ингредиент _____
	Специальное оборудование	Разрешено использовать дополнительное оборудование и инвентарь, которое необходимо согласовать с преподавателем непосредственно перед началом экзамена

Оценочный лист для экзамена

Раздел	Критерий	Субъективные и объективные показатели		Оценка преподавателя
		Баллы (Максимум)	Общая	
А	Гигиена			
	Гигиена (спец. одежда, руки, отсутствие плохих привычек)	3	10	
	Гигиена рабочего места (рабочие поверхности)	3		
	Гигиена рабочего места (холодильник)	2		
	Гигиена рабочего места (пол)	2		
В	Приготовление и расчет времени			
	Организация рабочего места (организационные навыки, планирование, ведение процесса)	10	30	

	приготовления, эффективность)			
	Навыки работы с продуктом; (приготовление)	5		
	Навыки работы с продуктом; (оформление)	5		
	Брак, расточительность (отсутствие)	5		
	Время подачи (соответствие) (За каждую минуту опоздания снимается 0,5 балла)	5		
С	Презентация			
	Правильность подачи (соответствие заданию, температура подачи, соответствие массы изделия, чистота посуды)	10	20	
	Презентация и визуальное впечатление (цвет, сочетание, баланс, композиция, стиль, креативность)	10		
Д	Вкус			
	Общая гармония вкуса и аромата	10	40	
	Консистенция	10		
	Вкус	20		
	Итого баллов		100	
	Итоговая оценка			
За каждое нарушение снимается 1 балл. При повторе одного и того же нарушения балл снимается только 1 раз				
Отлично			85-100	
Хорошо			75-85	
Удовлетворительно			50-75	
Неудовлетворительно			0-50	

Контрольно оценочные средства Модуль 4

Типовые задания Модуль 4

ЗАДАНИЕ к мастер-классу «Опыт отеля по решению нестандартных ситуаций в двух службах: housekeeping и reception»

Условие: Вы – администратор. Гость, захвативший в Ваш отель, утверждает, что ему предоставили недостоверную информацию по телефону. Он просит вернуть его деньги и хочет съехать.

Задание: Ваши действия в этой ситуации

Условие: Вы – супервайзер. Проживающая в номере на Вашем этаже девушка жалуется, что горничная во время уборки разбила ее духи. Горничная всё отрицает.

Задание: Что Вы ответите гостю? Каковы ваши дальнейшие действия?

Условие: Вы – администратор. Во время регистрации гостю стало плохо.

Задание: Действия администратора службы приема и размещения в этой ситуации?

Вы – администратор. При заселении гостя произошел сбой компьютерного ПО.

Задание: Каковы ваши дальнейшие действия?

Условие: Вы – администратор. У стойки приема и размещения стоит гость, ранее забронировавший номер. Но номер не убран.

Задание: Каковы ваши дальнейшие действия?

Условие: Вы – администратор. К стойке приема и размещения подходит гость, забронировавший номер на имя Ивана Коргонова. В компьютерной системе брони на эту фамилию нет.

Задание: Каковы ваши дальнейшие действия?

Условие: Вы – носильщик. При доставке багажа в номер, вы нечаянно сломали ручку дорогого эксклюзивного чемодана. Гость в ярости и требует от вас денежной компенсации в размере 100.000 рублей.

Задание: Каковы ваши дальнейшие действия?

Условие: Вы – администратор отеля. К вам подходит гость, который утверждает, что швейцар при открытии двери повредил его одежду. Он требует денежной компенсации, так как его вещи очень дорогие. Швейцар говорит, что он не виноват, и гость сам неаккуратно снял пальто.

Задание: Каковы ваши дальнейшие действия? Является ли жалоба гостя правомерной?

Условие: Вы – администратор. На стойке регистрации гость обнаруживает, что оставил сумку с документами в такси.

Задание: Предложить алгоритм действий для работников службы приема и размещения в данной нестандартной ситуации.

Условие: Вы – администратор. Гость, проживший в номере 1 день, просит переселить его, аргументируя это тем, что ему не нравится вид из окна и плитка в ванной. Свободных номеров в отеле нет.

Задание: Каковы ваши действия?

Условие: Вы – администратор. Гость попросил беллмена отнести багаж в свой номер, а сам отлучился в туалет. Когда он зашел в номер, чемодана там не оказалось. Гость обратился в этой проблемой на стойку ресепшен.

Задание: Каковы ваши действия?

Условие: Вы – супервайзер. Перед тем как лечь спать, гость обнаружил постельное белье с дефектом. Он требует его замены.

Задание: Имеет ли клиент право требовать безвозмездного устранения недостатка в оказанной услуге?

Условие: Вы – администратор. При выезде гость хочет расплатиться картой, так как наличных у него нет. Но касса не может связаться с банком, безналичный расчет не производится.

Задание: Предложите алгоритм действия для работников гостиницы в данной ситуации.

Условие: Вы – администратор. Гость при заселении просит принести в номер 5-6 DVD-дисков с народными танцами своего народа.

Задание: Правомочны ли требования клиента? Обоснуйте Ваше решение.

Условие: Вы – администратор. При бронировании по телефону потенциальному гостю показалось, что телефонный оператор ему хамит. Он просит соединить его с начальником отдела службы бронирования.

Задание: Правомочны ли требования клиента? Обоснуйте Ваше решение.

Условие: Вы – администратор. Пьяный гость просит ключи от номера, но не собирается показывать документы, подтверждающие его личность.

Задание: Какое решение наиболее оптимально в данной ситуации?

Условие: Вы – администратор. При бронировании персонал службы бронирования не понимает что говорит гость из-за его южного акцента. На другом языке он не разговаривает.

Задание: Каковы ваши дальнейшие действия?

Условие: Вы – администратор службы приема и размещения. В заявке, поступившей от туристической фирмы, было указано, что оплата проживания будет произведена гостем самостоятельно. Гость, прожив в отеле сутки, просит выписать его, но оплачивать проживание категорически отказывается, настаивая на том, что это должна сделать туристическая фирма.

Задание: Перечислите действия сотрудника службы приема и размещения в данной ситуации.

Условие: Вы – дежурный администратор. Ночью заехал гость. Служба приема и размещения его оформила и выдала ключи от номера. Открыв номер, гость обнаружил, что он занят. В службе приема и размещения номер числился свободным.

Задание: Какими должны быть действия дежурного администратора?

Условие: Вы – администратор. К вам подходит заплаканная женщина и говорит, что потеряла своего ребенка.

Задание: Какова будет последовательность ваших действий для оказания помощи женщине?

Условие: Вы – супервайзер. Гость утверждает. Что когда он подошел к номеру, он увидел, что в него пытались проникнуть двое посторонних людей.

Задание: Опишите, что вы будете делать и объясните, почему вы именно так поступаете.

Условие: Вы – администратор. При выезде гость отказывается платить, так как гостиница, по его мнению, не соответствует своей категории.

Задание: Перечислите действия администратора гостиницы.

Условие: Вы – администратор. Охранник замечает, что к стойке приема и размещения подошел подозрительный человек, у которого в кармане что-то тикает.

Задание: Действия службы приема и размещения?

Условие: Вы – администратор. Посетитель ресторана жалуется, что бармен заигрывал с его несовершеннолетней дочерью.

Задание: Перечислите действия администратора.

Условие: Вы – администратор службы приема и размещения. Мужчина, случайно сломавший ручку двери номера отеля, отказывается оплатить нанесенный ущерб.

Задание: Каковы ваши действия?

Условие: Вы – администратор. Очень недовольная гостья требует для своего мужа мужской халат. Хотя все халаты в отеле унисекс.

Задание: Каковы ваши действия?

Условие: Вы – дежурный администратор. Гость жалуется на постояльца из соседнего номера, из которого доносятся крики. Гость является гражданином России.

Задание: Перечислите действия сотрудника гостиницы.

Условие: VIP-гость жалуется на стойке приема и размещения, что его место на парковке кто-то занял.

Задание: Действия сотрудников службы ресепшен?

Условие: Вы – администратор. Гостья хочет поселиться в номер со своей собакой. В правилах гостиницы запрещено заселение с животными. Женщина отказывается заезжать без своего питомца.

Задание: Действия сотрудников службы приема и размещения?

Условие: Вы – портье. Гость приехал от фирмы «Сокол». Оплата проведена фирмой по безналу по корпоративному тарифу (20% скидка на проживание). Гость хочет продлить проживание и оплатить по тарифу фирмы (с 20% скидкой на проживание) наличными

Задание: Действия портье?

Формы и условия проведения итоговой аттестации доводятся до сведения обучающихся в начале обучения. К итоговой аттестации допускаются лица, выполнившие требования, предусмотренные программой и успешно прошедшие все аттестационные испытания, предусмотренные программой. Аттестационной комиссией проводится оценка освоенных выпускниками профессиональных компетенций.

При успешном освоении программы и успешной итоговой аттестации выдается документ о повышении квалификации установленного образца.