



**Чебоксарский техникум строительства и городского хозяйства  
Минобразования Чувашии (ГАПОУ ЧР «ЧТСГХ»)**

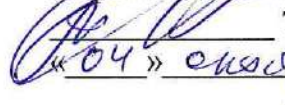
**Отделение дополнительного образования и прикладных квалификаций  
02/02-06**

**ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ОБЩЕОБРАЗОВАТЕЛЬНАЯ ПРОГРАММА  
для детей и взрослых  
по профессиональному направлению «Специалист по гостеприимству:  
администратор отеля»**

**Компетенция «Администрирование отеля»  
Профессиональная проба «Бронирование номера»  
(90 минут)**

**СОГЛАСОВАНО**

Заместитель директора  
по инновационной  
и производственной работе

  
Тюрина М.Н.  
«04» октября 2021г.

**УТВЕРЖДАЮ**

Директор Чебоксарского техникума  
строительства и городского хозяйства  
Минобразования Чувашии (ГАПОУ ЧР  
«ЧТСГХ»)

  
С.В. Кудряшов  
«04» октября 2021г.  
МП

Разработчик:

 / Павлова И.В./

Преподаватель спецдисциплин высшей квалификационной категории Чебоксарского техникума строительства и городского хозяйства Минобразования Чувашии (ГАПОУ ЧР «ЧТСГХ»)

## Паспорт программы

|  |                                |
|--|--------------------------------|
| Компетенция                                      | Администрирование отеля        |
| Уровень  | Начинающий                     |
| Формат проведения                                | Очный                          |
| Время проведения                                 | 90 минут                       |
| Максимальное количество участников               | 8 человек                      |
| Возрастная категория участников                  | 6-11 класс                     |
| Доступность для участников с инвалидностью и ОВЗ | не адаптировано                |
| Автор программы                                  | Павлова Ираида<br>Вениаминовна |
| Должность  | преподаватель                  |

## Введение

Компетенция «Администрирование отеля» представляет собой вид деятельности, определенный через необходимые знания и умения, проверяемые в ходе моделируемой рабочей смены Администратора службы приема и размещения. Администратор отеля работает за стойкой регистрации, и основная его обязанность в течение смены предоставить каждому гостю максимум внимания при решении любых рабочих ситуаций, давая при этом понять гостю, что он самый главный для отеля. В течение смены администратору приходится общаться не только с гостями, но и персоналом практически всех служб отеля, находя выход из сложных, простых или чрезвычайных ситуаций, которые возникают в отеле или с гостем.

В отеле Администратор выполняет главную роль при обслуживании гостей, организуя комфортную жизнь гостя в отеле. Именно с администратора начинается знакомство гостя с отелем, именно администратор оказывает помощь гостям в период их проживания в отеле, и именно он занимается поиском выхода из проблемных ситуаций, с которыми может столкнуться гость или его гости в отеле. Гостеприимность, вежливость, тактичность в отношениях с гостями и быстрота обслуживания могут сильно повлиять на желание гостя вернуться в отель снова. В свою очередь, это повлияет на репутацию отеля и возможность продолжения работы в службе приема и размещения самого администратора.

### Место и перспективы компетенции в современной экономике страны, мира

Глобализация, социальные и демографические изменения, а также эволюция в сфере транспорта обеспечили быстрый рост туристской индустрии, в которой гостиницы и средства размещения занимают одно из главных мест, предоставляя размещение и питание для гостей со всего мира. Отели могут представлять собой международные гостиничные сети или быть независимыми, иметь категорию от «без звезд» до 5 звезд, располагаться в здании, являющемся объектом культурного наследия или в новостройке, но отель всегда будет обслуживать своих гостей с максимальным вниманием и заботой.

Ключевые навыки и знания для овладения компетенцией Администратор отеля, в основном, работает во фронт-офисе отеля.

Администратору отеля необходимо не только блестяще выполнять свои профессиональные обязанности, чтобы у отеля были высокие показатели эффективности деятельности, но и обеспечивать максимальную удовлетворенность гостей от услуг отеля. Для этого администратору надо применять знания и умения из различных сфер жизни, например, знание местной и общей туристической информации поможет гостям получить удовольствие от посещения достопримечательностей города, хороший разговорный и письменный уровень английского языка обеспечат уверенность гостя в том, что его ждут в России, знание компьютерных программ – ускорят обслуживание гостей при размещении и при оформлении выезда, хорошие манеры и коммуникабельность – обеспечат лояльность гостей к отелю.

Это по-настоящему международная профессия, т.к. уровень ее востребованности высок в любом уголке мира.

### 1-2 интересных факта о компетенции

В 2019 году в Казани прошел мировой чемпионат Молодые профессионалы Worldskills. В компетенции «Администрирование отеля» победительницей стала Виталия Яковенко из России.

### Связь задания в рамках пробы с реальной деятельностью

В рамках пробы будет возможность познакомимся с работой администратора отеля при бронировании номера, причем не только познакомимся, но и разберемся, какие существуют стандарты на ведение переговоров с гостем. Предложить участникам посмотреть видео международного эксперта по компетенции «Администрирование отеля» по ссылке <https://nationalteam.worldskills.ru/skills/administrirovanie-otelya>

### **Постановка задания**

Перед тем, как мы начнем пробу, давайте посмотрим видео о работе администратора. В роли администратора отеля вы увидите победителя 45-ого мирового чемпионата по профессиональному мастерству по стандартам «Ворлдскиллс» в компетенции «Администрирование отеля» в 2019 году в Казани Виталию Яковенко. У нас будет возможность обсудить разыгрываемые ситуации, и попробовать себя в роли специалиста по бронированию. Заполняйте, пожалуйста, бланки, выбирая правильные ответы. Далее мы разберем стандарт бронирования и сделаем бронирование в программе Excel, это самая простая программа, упрощенная Автоматизированная Система Управления отелем. Сначала сделаем бронирование в программе все вместе, далее у вас будет возможность побыть администратором отеля самостоятельно.

1. Раздаем оценочные листы, просим подписать и знакомимся с вопросами, делая предположения правильных ответов.

Обратите внимание, администратор должен быть вежливым, улыбаться (даже если это разговор по телефону), существуют определенные стандартные вопросы, которые необходимо задать гостю, речь администратора должна быть грамотной.

2. Включаем компьютеры с установленной заранее программой (приложение 3), открываем вкладку бронирования – reservation

### **Пошаговая инструкция по выполнению задания**

3. Раздать участникам оценочные листы (Приложение 1)

Ошибочные действия администратора помечены красным словом НЕТ на видео и выделены звуком. Необходимо каждый раз, когда увидим на экране ошибочные действия администратора, отмеченные словом НЕТ, выбрать правильный вариант ответа и в дополнительном поле написать, что еще по вашему мнению, надо исправить администратору в общении с гостем.

4. Открываем видео по ссылке

<https://nationalteam.worldskills.ru/skills/administrirovanie-otelya/#video-3> (продолжительность 14 мин 42 с)

### **Инструкция по выполнению задания**

5. Проверяем и обсуждаем правильные ответы, подсчитываем количество правильных ответов. Наставник записывает количество набранных участниками баллов.

6. Переходим к работе на компьютерах в программе Excel. (Приложение 3) Провести инструктаж участников по технике безопасности при работе с компьютерами. Открываем вкладку бронирование reservation. Заполнять будем желтые поля.

7. Раздаем стандарт бронирования (Приложение 6)

8. Наставник выполняет роль гостя и показывает на экране как заполнить форму бронирования в программе Excel (Приложение 3), участники пробы, каждый за отдельным компьютером – администраторы отеля (стараться вовлечь в процесс всех участников, отдельно просим ответить тех участников, которые не проявляют активность самостоятельно). Стандарт бронирования лежит перед участниками.

7. Включаем импровизированный телефонный звонок, кто-то из участников

проговаривает приветствие

– *Доброе утро/день/вечер, отель ... (любое название), администратор .... (имя). Чем я могу Вам помочь?*

*Наставник – добрый, я хочу забронировать номер в вашем отеле. Администратор – Как я могу к Вам обратиться?*

*Наставник – называет свое имя*

*Администратор – вносит имя звонящего в базу, Уточняет детали бронирования (даты, количество людей, предпочтение по номеру) – вносит в базу*

*Наставник – даты с 01.10.2021 по 03.10.2021, 1 взрослый, номер подешевле*

*Администратор – просит гостя оставаться на линии, открывает вкладку HR1, выбирает свободный (зеленым окрашен) номер на выбранные даты. И предлагает звонящему.*

*Наставник – соглашается на стандартный номер*

*Администратор – вносит в базу, предлагает пакеты питания Наставник – полный пансион*

*Администратор – вносит в базу, называет полную стоимость бронирования, уточняет готов ли гость забронировать номер, уточняет ФИО, телефон и адрес электронной почты гостя - вносит в базу*

*Наставник - называет ФИО, телефон 89119819090, почта [9819090@mail.ru](mailto:9819090@mail.ru)*

*Администратор – повторяет детали бронирования, прощается и распечатывает его (рекомендуется распечатать после проверки)*

Предлагаем участникам самим попробовать себя в роли гостя (варианты заданий в Приложении 8), администратора и провести оценку по стандарту бронирования, все ли сказал администратор гостю. Один участник – гость, которому нужно забронировать номер, и он по стандарту бронирования проверяет администратора, второй участник – администратор, он ведет диалог с гостем в соответствии со стандартом бронирования и заполняет в программе все данные, остальные участники – заполняют информацию в программе, но работают молча. Наставник помогает всем участникам по мере необходимости и контролирует выполнение стандарта бронирования, делая пометки. Не стоит перебивать участника. Примерно бронирование занимает 5 минут. Гость с помощью наставника подводит итог работы администратора. Далее участники меняются ролями. Гость становится администратором, новый участник – гостем. Все участники должны попробовать себя в роли администратора и гостя.

**Рекомендации для наставника по организации процесса выполнения задания**

Заранее распечатать оценочные листы и стандарт бронирования для участников, по одному на каждого участника. Ручка или карандаш – по одному на участника

одновременно проходящего пробу. Компьютеры с заранее установленной программой из приложения 3 можно включить заранее и открыть программу на вкладке reservation. Участники увидят, что администратор на видео работает в такой же программе.

Подбодрить участников, сказать, что тут невозможно сделать что-то неправильно, после окончания видео мы все вопросы обсудим.

Для работы в программе участникам нужна пошаговая своевременная помощь, чтобы сложности не напугали и не отбили охоту разбираться дальше. Наставник показывает работу на экране. Заполняются только желтые поля. Прежде чем распечатать бронирование наставник проверяет и подправляет, если необходимо. Печатаем только правильные варианты. Заполненные правильно бланки бронирования и стандарт бронирования участники забирают домой. Желательно положить работы в файл.

### **Критерии успешного выполнения задания**

В оценочном листе 14 заданий с выбором правильного ответа. и 14 дополнительных полей для того, чтобы участники пробы могли вписать свои варианты ответа.

Необходимо обсудить с участниками правильные ответы и отдельно обратить внимание на заполнение дополнительных полей. Проверка проводится сразу после просмотра видео.

Оценить правильность бронирования в программе можно по общей стоимости проживания. Все участники могут сравнить полученную итоговую сумму бронирования. Должны быть заполнены желтые поля. Образец в приложении 5. Распечатать бронирование после проверки. Их участники забирают домой.

Проверка самостоятельной работы администратора проводится сразу после окончания его работы. Необходимо сначала выслушать

замечания от участника, который играл роль гостя, потом от остальных участников, они помогут проверить правильность итоговой суммы бронирования. Далее свои рекомендации дает наставник, особое внимание следует уделить правильно построенным фразам, возможно некоторые фразы следует записать, они есть на видео, которое участники смотрели в начале.

Правильно выбраны 14 вариантов ответов и заполнено хоть одно дополнительное поле. Форма бронирования заполнена правильно и распечатана – звание «Я отлично знаю процедуру и умею бронировать номера в отеле»,

Правильно выбраны 7-14 вариантов ответов – звание. Форма бронирования заполнена правильно и распечатана «Я знаю процедуру и умею бронировать номера в отеле»,

Правильно выбраны 6 и менее вариантов ответов. Форма бронирования заполнена правильно и распечатана. – звание

«Я познакомился с бронированием номеров в отеле».

Рекомендации для наставника по контролю результата, процедуре оценки

Оценка ответов по видео с обсуждением примерно 5 минут.

Проверка коллективной работы в программе примерно 5 минут.

Проверка индивидуальной работы не более 2 минут на участника.

Необходимо похвалить ребят, вне зависимости от того, получилось или нет.

Рассказать, что и другие видео на сайте национальной сборной можно посмотреть самостоятельно.

Программу можно предложить отправить участникам на почту, чтобы они могли еще потренироваться дома.

Пригласить ребят к участию в следующих этапах по компетенции «Администрирование отеля», если им нравится работа с людьми.



## Инфраструктурный лист

| Наименование  | Технические характеристики с необходимыми примечаниями                                   | Расчет    | Кол-во | Степень необходимости и (необходимо/опционально) |
|---|--|-----------|--------|--|
| Ноутбук   | 4 GB ОЗУ, 1 GB видеокарта, 500 Gb жесткий диск, Windows 7/8/9/10 Microsoft Office        | На группу | 7      | <b>необходимо</b>                                |
| МФУ   | печать, копирование  | На группу | 1      | <b>необходимо</b>                                |
| Телефон   | Имитация, для наставника   | На группу | 1      | <b>опционально</b>                               |
| ЖК панель   | не менее 42", интерфейс HDMI с возможностью воспроизводить звук                          | На группу | 1      | <b>необходимо</b>                                |
| Мобильная стойка под жк панель  | Соответствие по типу крепления и нагрузке с выбранной ЖК панелью; регулируемая по высоте | На группу | 1      | <b>необходимо</b>                                |
| Кабель HDMI   | не менее 5 м.  | На группу | 1      | <b>необходимо</b>                                |
| Кулер 19 л (холодная/горячая вода) с одноразовыми стаканами 0,2 100 шт. | На усмотрение организатора   | На группу | 1      | <b>опционально</b>                               |
| Система управления гостиницей   | программа excel Приложение 3   | На группу | 7      | <b>необходимо</b>                                |
| Пилот, 4 розетки 5 м.   |  | На группу | 1      | <b>опционально</b>                               |

|   |  |           |    |                    |
|---|--|-----------|----|--------------------|
| Стол письменный   | (800*600*750 мм. ЛДСП).                                  | На группу | 7  | <b>необходимо</b>  |
| Офисный стул  | (Ширина: 54 Глубина: 61 Высота: 80)                      | На группу | 7  | <b>необходимо</b>  |
| Бумага для орг. техники (формат А4)                       |  | На группу | 50 | <b>необходимо</b>  |
| Карандаш  |  | На группу | 7  | <b>опционально</b> |
| Ластик  |  | На группу | 7  | <b>опционально</b> |
| Ручка шариковая   |  | На группу | 7  | <b>необходимо</b>  |
| Подключение ноутбука к проводному\беспроводному интернету | скоростью не менее 10 М/бит.                             | На группу | 1  | <b>необходимо</b>  |
| Электричество : 1 розетка на 220 Вольт (2 кВт)            |  | На группу | 7  | <b>необходимо</b>  |
| Файлы   |  | На группу | 10 | <b>опционально</b> |
| Стойка администратора                                     | (ШхГхВ) 2200х600х1200 (высота рабочего стола стойки 950) | На группу | 1  | <b>опционально</b> |

## Приложение и дополнения

| Ссылка  | Комментарий                                       |
|---|---|
| <a href="https://nationalteam.worldskills.ru/skills/administrirovaniye-otelya/">https://nationalteam.worldskills.ru/skills/administrirovaniye-otelya/</a> | Видео бронирование, продолжительность 14 мин 42 с |
| <a href="https://yadi.sk/d/i75K6ujQOndAxw">https://yadi.sk/d/i75K6ujQOndAxw</a>   | Приложения 1-8                                    |

Приложение №1 – оценочный лист для участников

Приложение №2 – оценочный лист для наставника с ответами

Приложение №3 - программа Excel

Приложение №4 - описание по работе с ней

Приложение №5 – образец заполненной формы бронирования для наставника

Приложение №6 – стандарт бронирования

Приложение №8 – варианты заданий для индивидуальной работы участников.

Фамилия Имя участника пробы

## Оценочный лист по видео «Бронирование»

| Номер вопроса  | Выберите правильный вариант ответа   | Дополнительные ошибки (недопустимые фразы)  |
|--|--|---|
| 1. В чем ошибка администратора   | Долго не отвечала на телефонный звонок   | Не нашла нужную книгу   |
| 2. Необходимо ли ответить на телефонный звонок                         | до начала 4 гудка  | до начала 6 гудка   |
| 3. Если отдел бронирования не работает,                                | надо вежливо попросить гостя перезвонить позже   | надо принять бронирование   |
| 4. Правильная последовательность вопросов при бронировании             | -групповое или индивидуальное бронирование,<br>-даты,<br>-количество гостей,<br>-категории номеров | -категории номеров,<br>-даты,<br>-количество гостей, или<br>-групповое или индивидуальное бронирование; |
| 5. После уточнения предпочтений по номеру, необходимо предложить гостю | Сначала более дорогую категорию номера   | Сначала более дешевую категорию номера  |
| 6. Описывать номер необходимо в следующей последовательности           | -тип кровати,<br>-зонирование,<br>-название номера,<br>-площадь номера                             | -название номера,<br>-площадь номера,<br>-тип кровати,<br>-зонирование                                  |
| 7. Питание полный пансион предполагает                                 | Завтрак, обед и ужин   | Завтрак и обед или ужин   |
| 8. Cross sale это  | Продажа еды и  | Продажа номеров   |

|   | напитков в отеле при бронировании                                     | отеля при бронировании                              |  |
|---|---|---|--|
| 9. Для бронирования номера необходимы следующие данные гостя  | Фамилия, имя, отчество, телефон, почта, СНИЛС, ИНН, адрес регистрации | Фамилия, имя, отчество, телефон, почта              |  |
| 10. Время, в которое гость планирует приехать в отель   | Не важно знать  | Важно знать   |  |
| 11. Если гость планирует приехать раньше стандартного времени заезда, в 11 часов                    | Оплата раннего заезда 70% стоимости номера за сутки                   | Оплата раннего заезда 50% стоимости номера за сутки |  |
| 12. Стандартное время заезда в отель  | 12 часов  | 14 часов  |  |
| 13. заказ такси для гостя это продажа   | Up sale   | Cross sale  |  |
| 14. Бронирование, которое хранится в системе до 12 часов следующего за датой заезда дня, называется | Гарантированное бронирование  | Негарантированное бронирование                      |  |

### Оценочный лист для наставника с ответами

| Номер вопроса  | Выберите правильный вариант ответа   | Дополнительные ошибки (недопустимые фразы)   |
|--|--|--|
| 1. В чем ошибка администратора   | <u>Долго не отвечала на телефонный звонок</u>  | Не довольна, что звонок помешал.   |
| 2. Необходимо ответить на телефонный звонок                            | <u>до начала 4 гудка</u>   | до начала 6 гудка  |
| 3. Если отдел бронирования не работает,                                | надо вежливо попросить гостя перезвонить позже   | <u>надо принять бронирование</u>   |
| 4. Правильная последовательность вопросов при бронировании             | <u>-групповое или индивидуальное бронирование, -даты, -количество гостей, -категории номеров</u> | -категории номеров, -даты, -количество гостей, -групповое или индивидуальное бронирование; |
| 5. После уточнения предпочтений по номеру, необходимо предложить гостю | <u>Сначала более дорогую категорию номера</u>  | Потерпите, не обещаю   |
| 6. Описывать номер необходимо в следующей последовательности           | -тип кровати, -зонирование, -название номера, -площадь номера                                    | <u>-название номера, -площадь номера, -тип кровати, -зонирование</u>                       |
| 7. Питание полный пансион предполагает                                 | <u>Завтрак, обед и ужин</u>  | Грубо и не понятно объяснила гостю понятие полупансион и полный пансион                    |

|   |   |  |  |
|---|---|--|--|
| 8. Cross sale это   | <u>Продажа еды и напитков в отеле при бронировании</u>                | Продажа номеров отеля при бронировании                     |  |
| 9. Для бронирования номера необходимые следующие данные гостя                                       | Фамилия, имя, отчество, телефон, почта, СНИЛС, ИНН, адрес регистрации | <u>Фамилия, имя, отчество, телефон, почта</u>              | Произнесла - Окей, ФИО, грубо  |
| 10. Время, в которое гость планирует приехать в отель   | Не важно знать  | <u>Важно знать</u>   | Это важно? Да не особо, я просто так спросила  |
| 11. Если гость планирует приехать раньше стандартного времени заезда, в 11 часов                    | Оплата раннего заезда 70% стоимости номера за сутки                   | <u>Оплата раннего заезда 50% стоимости номера за сутки</u> |  |
| 12. Стандартное время заезда в отель  | 12 часов  | <u>14 часов</u>  |  |
| 13. заказ такси для гостя это продажа   | Up sale   | <u>Cross sale</u>  | Слушайте, подогнать, с ветерком доведет  |
| 14. Бронирование, которое хранится в системе до 12 часов следующего за датой заезда дня, называется | <u>Гарантированное бронирование</u>                                   | Негарантированное бронирование                             | Давайте я сейчас быстренько все проверю..<br>зря конечно..<br>да ладно, потом спросите.. |

# Инструкция к документу

## «Отель. База для редактирования»

Документ «Отель база для редактирования» является «автоматической системой управления» и представляет собой документ Office Excel с прописанными формулами (во избежание некорректной работы документа стирать формулы запрещается).

### RESERVATION FORM:

В данной вкладке производится бронирование номерного фонда.

Поля, выделенные желтой заливкой, заполняются администратором. Остальные ячейки заполняются согласно условиям задания (VIP, special requests, dietary concerns и т.д.). Для указания категории номера (строка 22 (далее стр.), пакета питания (стр. 32), метода оплаты (стр. 36) и скидки (стр. 42,43) используется любой символ. При заполнении ячейки K40 (Deposit) итоговая сумма учитывает величину депозита.

### Информация о госте

Информация о госте для заполнения в строках 9,11,17 заполняется администратором вручную. Используется язык, на котором проходит задание (обязательно всех бланков).

При корректном указании дат проживания в отеле в формате дд.мм.гг в строке 15, количество ночей вычисляется автоматически.

### Категории номеров

Информация о категориях номеров, представленных в данном отеле для одноместного или двухместного проживания (не включая дополнительное спальное место), стоимости дополнительного спального места и тарифах изменяется автоматически при редактировании вкладки **Rates**.

### RATES

Форма редактируется согласно инфраструктуре и тарифной сетке, выбранной для чемпионата отеля.

При заполнении столбца **Rack Rates** тарифы со скидками в столбцах **Rates Corporate**, **Rates Travel Agent** и **Rates Tour operator** высчитываются автоматически по формуле, прописанной в каждой из ячеек с указанным тарифом, например: Rack Rates в ячейке D8 = 3080,00 соответственно Rates



Corporate в ячейке E8 = 2678,26 со скидкой в 15%, прописанной формулой =D9/1,15 в этой же ячейке.

## **HOUSEKEEPING REPORT**

Отчет службы горничных о статусах номеров. Заполняется организаторами согласно информации о выбранном для чемпионата отеле на все дни чемпионата в соответствии со сценариями конкурсных заданий.



|    |                    |   |         |             |
|----|--------------------|---|---------|-------------|
| 8  | Customer name:     | Name of the person who requested the reservation: |         | Company:    |
| 9  | ФИО гостя/гостей   | ФИО гостя/гостей                                  |         |             |
| 10 | Telephone and Fax: | E-mail:   |         | Address:    |
| 11 | 8919815050         | 8919815050@mail.ru                                |         |             |
| 12 | Date of birth:     | Passport/ID:                                      | VIP     | Room Number |
| 13 |                    |   |         |             |
| 14 | Arrival:           | Departure:  | Nights: | ETA:        |
| 15 | 01.01.2021         | 03.01.2021  | 2       |             |
| 16 | Adult:             | Child:  | Age:    |             |
| 17 | 1                  |   |         |             |

| STANART       |                            | JUNIOR SUITE               |                  | LUX         | SUITE       |  |
|---------------|----------------------------|----------------------------|------------------|-------------|-------------|--|
| Standard room | JUNIOR SUITE twin/double 1 | JUNIOR SUITE twin/double 2 | Lux 1/2          | Suite 1     | Suite 2     |  |
| 3 080,00 P    | 4 370,00 P                 | 4 570,00 P                 | 8 200,00 P       | 13 480,00 P | 13 680,00 P |  |
| 1             | 0                          | 0                          | 0                | 0           | 0           |  |
| Extra bed     | Cot                        |                            | Special requests |             |             |  |
| 2 000,00 P    | FREE                       |                            |                  |             |             |  |
|               | 1                          |                            |                  |             |             |  |

| RO     | BB       | HB         | FB         | Dietary concerns |
|--------|----------|------------|------------|------------------|
| 0,00 P | 600,00 P | 1 500,00 P | 2 400,00 P |                  |
|        |          |            | 1          |                  |

| Method of payment |        |             |             |
|-------------------|--------|-------------|-------------|
| Cash              | Cheque | MIR         | Visa        |
|                   |        | Diners Club | Master Card |
|                   |        | JCB         | Visa        |

|           |             |          |            |              |
|-----------|-------------|----------|------------|--------------|
| Rate:     | 10 800,00 P | Check in | Check out  | Deposit      |
| Agreement |             | Release  | Alteration | Cancellation |
| TO/TA     | Days        | Date     | Date       | Date         |
| Corporate |             |          |            |              |

Notes:

## Стандарт бронирования

1. Приветствие (доброе утро/день/вечер, название отеля, имя администратора)
2. Уточнить имя звонящего и далее обращаться по имени – вносим в базу
3. Уточнить детали бронирования (даты, количество людей, предпочтение по номеру) – вносим в базу
4. Просим оставаться на линии, уточняем наличие свободных номеров – открываем вкладку в базе HR1
5. Предложить варианты номеров - вносим в базу
6. Предложить пакеты питания - вносим в базу
7. Назвать полную стоимость бронирования
8. Уточнить готов ли гость забронировать номер
9. Уточнить ФИО, телефон и адрес электронной почты гостя - вносим в базу
10. Повторить все детали бронирования
11. Вежливо попрощаться с гостем
12. Распечатываем заполненный бланк

|    |                    |                            |   |             |                  |             |
|----|--------------------|----------------------------|---|-------------|------------------|-------------|
| 8  | Customer name:     |                            | Name of the person who requested the reservation: |             | Company:         |             |
| 9  | Telephone and Fax: |                            | E-mail:   |             | Address:         |             |
| 10 | Date of birth:     |                            | Passport/ID:                                      |             | Room Number      |             |
| 11 | Arrival:           |                            | Departure:  |             | Mights: 0        |             |
| 12 | Adult:             |                            | Child:  |             | Age:             |             |
| 13 |                    |                            |   |             |                  |             |
| 14 |                    |                            |   |             |                  |             |
| 15 |                    |                            |   |             |                  |             |
| 16 |                    |                            |   |             |                  |             |
| 17 |                    |                            |   |             |                  |             |
| 18 |                    |                            |   |             |                  |             |
| 19 |                    |                            |   |             |                  |             |
| 20 | STANART            | JUNIOR SUITE               | JUNIOR SUITE                                      | LUX         | SUITE            |             |
| 21 | Standart room      | JUNIOR SUITE twin/double 1 | JUNIOR SUITE twin/double 2                        | Lux 1/2     | Suite 1          | Suite 2     |
| 22 | 3 080,00 P         | 4 370,00 P                 | 4 570,00 P  | 8 200,00 P  | 13 480,00 P      | 13 680,00 P |
| 23 | 0                  | 0                          | 0   | 0           | 0                | 0           |
| 24 | Extra bed          |                            |   | Cof         | Special requests |             |
| 25 | 2 000,00 P         |                            |   | FREE        |                  |             |
| 26 |                    |                            |   |             |                  |             |
| 27 |                    |                            |   |             |                  |             |
| 28 |                    |                            |   |             |                  |             |
| 29 |                    |                            |   | Packages    |                  |             |
| 30 | RO                 | BB                         | HB  | FB          | Dietary concerns |             |
| 31 | 0,00 P             | 600,00 P                   | 1 500,00 P  | 2 400,00 P  |                  |             |
| 32 |                    |                            |   |             |                  |             |
| 33 |                    | MCTMHA                     |   |             |                  |             |
| 34 |                    | Method of payment          |   |             |                  |             |
| 35 | Cash               | Cheque                     | MIR   | Diners Club | JCB              | Master Card |
| 36 |                    |                            |   |             |                  | Visa        |
| 37 |                    |                            |   |             |                  |             |
| 38 |                    |                            |   |             |                  |             |
| 39 | Rate:              |                            | Check in  |             | Check out        | Deposit     |
| 40 |                    |                            |   |             |                  |             |
| 41 | Agreement          |                            | Release   | Alteration  | Cancellation     |             |
| 42 | TO/TA              | Days                       | Date  | Date        | Date             | Date        |
| 43 | Corporate          |                            |   |             |                  |             |

Вы позвонили в гостиницу, чтобы забронировать номер\номера. Вы не имеете никакой информации о гостинице (категории номеров, цены)

| Вариант № | Кто бронирует и для кого   | <u>Условия бронирования:</u>  |
|-----------|--|---|
| 1         | <p>На вопрос: «Как я могу к вам обращаться?» - называете свое имя.</p> <p>На вопрос: «Назовите полностью фамилию и имя гостя, который будет проживать» - называете свою фамилию.</p> | <p>Даты заезда и выезда – 2.05-5.05</p> <p>Бронирование: частное.</p> <p>Особенности гостей: семья</p> <p>Кол-во взрослых гостей: 2 (муж, жена)</p> <p>Кол-во и возраст детей: 1 (5 лет)</p> <p>Кол-во номеров: 1</p> <p>Требования к номерам: кухня. Бронист должен спросить/предложить дополнительную кровать для ребенка</p> <p>Питание: завтраки для всех</p> <p>Трансфер: встретить Пулково, рейс SU6517</p> <p>Оплата: Не будут гарантировать</p> <p>Дополнительный запрос: Поздний заезд в 17.00</p>   |
| 2         | <p>На вопрос: «Как я могу к вам обращаться?» - называете свое имя.</p> <p>На вопрос: «Назовите полностью фамилию и имя гостя, который будет проживать» - называете свою фамилию.</p> | <p><u>Условия бронирования:</u></p> <p>Даты заезда и выезда – 02.05-05.05</p> <p>Бронирование: частное.</p> <p>Особенности гостей: Кол-во взрослых гостей: 2 (Брат и сестра)</p> <p>Кол-во и возраст детей: -</p> <p>Кол-во номеров: 2</p> <p>Требования к номерам: Бронист должен спросить о количестве номеров, если забудет, то после того, как он предложит какие-то номера сказать, что нужны два номера</p> <p>Питание: завтраки для всех</p> <p>Трансфер: встретить Пулково Рейс DP205</p> <p>Оплата: Не будут гарантировать</p> <p>Дополнительный запрос: нет</p> |
| 3         | <p>На вопрос: «Чем я могу помочь?» отвечаете : «я - Менеджер компании Asus, хочу забронировать номер для директора нашей компании»</p>   | <p><u>Условия бронирования:</u></p> <p>Даты заезда и выезда – 02.05-05.05</p> <p>Бронирование: частное</p> <p>Особенности гостей: Кол-во взрослых гостей: 1</p> <p>Кол-во и возраст детей: -</p>  |

|   |   |   |
|---|---|---|
|   | <p>На вопрос: «Как я могу к вам обращаться?» - называете свое имя.</p> <p>На вопрос: «Назовите полностью фамилию и имя гостя, который будет проживать» - называете придуманную фамилию.</p> | <p>Кол-во номеров: 1</p> <p>Требования к номерам: Несколько комнат, в т.ч. кабинет. Бронист должен предложить самый лучший номер для директора. Если не скажет этого, то спросите: действительно ли этот номер лучший</p> <p>Питание: завтраки</p> <p>Трансфер: встретить Пулково Рейс 5N 205</p> <p>Оплата: Не будут гарантировать</p> <p>Дополнительный запрос: Заезд в 9.00</p>  |
| 4 | <p>На вопрос: «Как я могу к вам обращаться?» - называете свое имя.</p> <p>На вопрос: «Назовите полностью фамилию и имя гостя, который будет проживать» - называете свою фамилию.</p>        | <p><u>Условия бронирования:</u></p> <p>Даты заезда и выезда – 02.05-05.05</p> <p>Время заезда: 7:00 (сказать только, если спросит)</p> <p>Бронирование: частное.</p> <p>Особенности гостей: Женщина с мужем инвалидом (колясочник)</p> <p>Кол-во взрослых гостей: 2</p> <p>Кол-во и возраст детей:</p> <p>Кол-во номеров: 1</p> <p>Требования к номерам: Раздельные кровати. Бронист, описывая номера, должен сказать об условиях для инвалидов.</p> <p>Питание: завтраки для всех</p> <p>Трансфер: встретить Московский вокзал, поезд 056А</p> <p>Оплата: Не будут гарантировать</p> |
| 5 | <p>На вопрос: «Как я могу к вам обращаться?» - называете свое имя.</p> <p>На вопрос: «Назовите полностью фамилию и имя гостя, который будет проживать» - называете свою фамилию.</p>        | <p><u>Условия бронирования:</u></p> <p>Даты заезда и выезда – 02.05-05.05</p> <p>Время заезда: 10:00 (если бронист спросит)</p> <p>Бронирование: частное.</p> <p>Особенности гостей: семья</p> <p>Кол-во взрослых гостей: 2 (мама бабушка)</p> <p>Кол-во и возраст детей: 1 (9 лет)</p> <p>Кол-во номеров: 1</p> <p>Требования к номерам: кухня в номере. Если спросят: раздельные кровати. Бронист должен предложить дополнительную кровать для ребенка</p>  |

|   |   |  |
|---|---|--|
|   |   | <p>Питание: завтраки для всех<br/> Трансфер: встретить Пулково, рейс SU6517<br/> Оплата: Не будут гарантировать<br/> Дополнительный запрос: нет</p>  |
| 6 | <p>На вопрос: «Чем я могу Вам помочь?» - скажите, что выбираете отель в городе и не можете решиться, попросите рассказать об отеле</p> <p>На вопрос: «Как я могу к вам обращаться?» - называете свое имя.</p> <p>На вопрос: «Назовите полностью фамилию и имя гостя, который будет проживать» - называете свою фамилию.</p> | <p><u>Условия бронирования:</u><br/> Даты заезда и выезда – 02.05-05.05<br/> Бронирование: частное.<br/> Особенности гостей: Подруги/друзья<br/> Кол-во взрослых гостей: 2<br/> Кол-во и возраст детей:<br/> Кол-во номеров: 1<br/> Требования к номерам: бронист должен спросить или предложить номер с отдельными кроватями. Если не спросит, то в самом конце обсуждения номера скажите, что Вам надо</p> <p>Питание: завтраки для всех<br/> Трансфер: встретить Пулково, рейс SU6517<br/> Оплата: Не будут гарантировать<br/> Дополнительный запрос: спросите, Будут ли скидки</p>   |
| 7 | <p>На вопрос: «Чем я могу помочь?» отвечаете: «я хочу забронировать номер для своих родителей»</p> <p>На вопрос: «Как я могу к вам обращаться?» - называете свое имя.</p> <p>На вопрос: «Назовите полностью фамилию и имя гостя, который будет проживать» - называете придуманную фамилию.</p>                              | <p><u>Условия бронирования:</u><br/> Даты заезда и выезда – 02.05-05.05<br/> Время заезда: 8:00 (если бронист спросит)<br/> Бронирование: частное.<br/> Особенности гостей: муж, жена<br/> Кол-во взрослых гостей: 2<br/> Кол-во и возраст детей:<br/> Кол-во номеров: 1<br/> Требования к номерам: несколько комнат, большая кровать</p> <p>Питание: спросите, можно ли будет обеспечить доступ в кухню ресторана, потому что папа ест, только то, что приготовила мама.</p> <p>Трансфер: встретить Пулково, рейс SU6517<br/> Оплата: Не будут гарантировать.<br/> Бронист должен проговорить, что ранний заезд предполагает оплату. Если забудет, то уточните это.<br/> Дополнительный запрос: -</p> |

|   |   |   |
|---|---|---|
| 8 | <p>На вопрос: «Чем я могу помочь?» отвечаете: «я хочу забронировать номера для участников отборочных соревнований WorldSkills»</p> <p>На вопрос: «Как я могу к вам обращаться?» - называете свое имя.</p> <p>На вопрос: Назовите полностью свою фамилию и имя гостя, так как вы тоже поедете.</p> | <p><u>Условия бронирования:</u><br/> Даты заезда и выезда – 02.05-05.05<br/> Время заезда: 4:00 (если бронист спросит)<br/> Бронирование: частное<br/> Особенности гостей:<br/> Кол-во взрослых гостей: 2 (мужчина и женщина)<br/> Кол-во и возраст детей: 2 участника (девочка – 12 лет, мальчик – 14 лет)<br/> Кол-во номеров: посоветуйте, как лучше разместиться<br/> Требования к номерам: отдельные кровати<br/> Питание: завтраки.<br/> Трансфер: встретить Пулково, рейс SU517<br/> Оплата: Не будут гарантировать что ранний заезд предполагает оплату. Если забудет, то уточните это.<br/> Дополнительный запрос: Выезд в 18:00</p> |
|---|---|---|