

**ГАОУ ВО «ДАГЕСТАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА»**

*Утвержден решением
Ученого совета ДГУНХ,
протокол №9 от 21 марта 2025 г.*

Кафедра «Менеджмент»

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

ПО МЕЖДИСЦИПЛИНАРНОМУ КУРСУ

«МДК.03.01 ОСВОЕНИЕ РАБОТ ПО ДОЛЖНОСТИ 25627 ПОРТЬЕ»

Специальность 43.02.16 Туризм и гостеприимство

Квалификация – Специалист по туризму и гостеприимству

Направленность – Гостиничные услуги

Формы обучения – очная, заочная

УРОВЕНЬ ОБРАЗОВАНИЯ – СРЕДНЕЕ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЕ

Махачкала – 2025

УДК 338.24
ББК 65.209-2

Составитель – Терехина Светлана Вячеславовна, старший преподаватель кафедры «Менеджмент» ДГУНХ.

Внутренний рецензент – Магомедов Магомед Шегаудинович, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Менеджмент» Дагестанского государственного университета народного хозяйства.

Внешний рецензент – Сулейманова Наида Абдурахмановна, кандидат экономических наук, доцент кафедры «Мировая и региональная экономика», ФГБОУ ВО «Дагестанский государственный университет».

Представитель работодателя – Гаджиев Магомедгаджи Магомедович, генеральный директор ООО Агентство путешествий «Интурбюро».

Фонд оценочных средств по междисциплинарному курсу «МДК.03.01 Освоение работ по должности 25627 Портье» разработан в соответствии с требованиями федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство, утвержденного приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 12 декабря 2022 г., № 1100, в соответствии с приказом Министерства просвещения Российской Федерации от 24 августа 2022 г. № 762 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам среднего профессионального образования» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 21.09.2022 №70167).

Фонд оценочных средств по междисциплинарному курсу «МДК.03.01 Освоение работ по должности 25627 Портье» размещен на официальном сайте www.dgunh.ru

Терехина С.В. Фонд оценочных средств по междисциплинарному курсу «МДК.03.01 Освоение работ по должности 25627 Портье» для специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство. – Махачкала: ДГУНХ, 2025. - 132 с.

Рекомендован к утверждению Учебно-методическим советом ДГУНХ 10 марта 2025 г.

Рекомендован к утверждению руководителем образовательной программы СПО – программы подготовки специалистов среднего звена по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство Терехиной С.В.

Одобен на заседании кафедры «Менеджмент» 24 февраля 2025 г., протокол № 10.

СОДЕРЖАНИЕ

Назначение фонда оценочных средств.....	4
I. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	5
1.1. Перечень формируемых компетенций.....	5
1.2. Компонентный состав компетенций.....	5
II. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ.....	13
2.1. Структура фонда оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.....	13
2.2. Критерии оценивания результатов обучения на различных этапах их достижения по видам оценочных средств.....	19
2.3. Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине при дифференцированном зачете.....	27
III. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ.....	29
3.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля успеваемости обучающихся.....	29
3.2. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации обучающихся.....	128
IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ.....	131

Назначение фонда оценочных средств

Фонд оценочных средств (далее – ФОС) разрабатывается для текущего контроля успеваемости (оценивания хода освоения дисциплины), для проведения промежуточной аттестации (оценивания промежуточных и окончательных результатов обучения по дисциплине) обучающихся по междисциплинарному курсу «МДК.03.01 Освоение работ по должности 25627 Портъе» в целях определения соответствия их учебных достижений поэтапным требованиям образовательной программы среднего профессионального образования – программы подготовки специалистов среднего звена (далее – ППССЗ) по специальности 43.02.16 Туризм и гостеприимство.

ФОС по междисциплинарному курсу «МДК.03.01 Освоение работ по должности 25627 Портъе» включает в себя: перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения ППССЗ; описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания; типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, практического опыта, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения ППССЗ; методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, практического опыта, характеризующих этапы формирования компетенций.

Фонд оценочных средств сформирован на основе ключевых принципов оценивания:

- валидности: объекты оценки должны соответствовать поставленным целям обучения;
- надежности: использование единообразных стандартов и критериев для оценивания достижений;
- объективности: разные обучающиеся должны иметь равные возможности добиться успеха.

Основными параметрами и свойствами фонда оценочных средств являются:

- предметная направленность (соответствие предмету изучения конкретной учебной дисциплины);
- содержание (состав и взаимосвязь структурных единиц, образующих содержание теоретической и практической составляющих учебной дисциплины);
- объем (количественный состав оценочных средств, входящих в ФОС);
- качество оценочных средств и ФОС в целом, обеспечивающее получение объективных и достоверных результатов при проведении контроля с различными целями.

I. ПЕРЕЧЕНЬ КОМПЕТЕНЦИЙ, ФОРМИРУЕМЫХ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

1.1. Перечень формируемых компетенций

<i>Код компетенции</i>	<i>Формулировка компетенции</i>
ОК	ОБЩИЕ КОМПЕТЕНЦИИ
ОК 01	Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности применительно к различным контекстам.
ОК 04	Эффективно взаимодействовать и работать в коллективе и команде.
ОК 05	Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста.
ОК 07	Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.
ПК	ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ КОМПЕТЕНЦИИ
ПК 2.4	Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.
ПК 3.1	Встречать, регистрировать и размещать гостей при заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения.
ПК 3.2	Предоставлять гостям информацию о деятельности служб, об основных и дополнительных гостиничных услугах, вести учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.
ПК 3.3	Осуществлять регистрацию выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.

1.2. Планируемые результаты обучения по дисциплине

<i>Код и формулировка компетенции</i>	<i>Компонентный состав компетенции</i>		
	<i>Знать</i>	<i>Уметь</i>	<i>Владеть навыками</i>
ОК 01. Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности	З1 - актуальный профессиональный и социальный контекст, в котором приходится работать	У1 - распознавать задачу и/или проблему в профессиональном и/или социальном контексте	

сти примени- тельно к различ- ным контекстам.	и жить; 32 - структуру плана для реше- ния задач, алго- ритмы выполне- ния работ в про- фессиональной и смежных обла- стях; 33 - основные ис- точники информации и ресурсы для решения задач и/или проблем в профессиональ- ном и/или соци- альном контек- сте; 34 - методы ра- боты в професси- ональной и смежных сферах; 35 - порядок оцен- ки результатов решения задач профессиональ- ной деятельности.	тексте, анализиро- вать и выделять её составные части; У2 - определять этапы решения за- дачи, составлять план действия, реализовывать составленный план, определять необходимые ре- сурсы; У3 - выявлять и эффективно ис- кать информацию, необходимую для решения задачи и/или проблемы; У4 - пользоваться актуальными ме- тодами работы в профессиональ- ной и смежных сферах; У5 - оценивать результат и послед- ствия своих дей- ствий (самостоя- тельно или с помо- щью наставника).	
ОК 04. Эффек- тивно взаи- модействовать и работать в кол- лективе и ко- манде.	36 - психологи- ческие основы деятельности коллектива; 37 - психологи- ческие особенности личности.	У6 - организо- вывать работу кол- лектива и коман- ды; У7 - взаимодей- ствовать с кол- легами, руковод- ством, клиентами в ходе професси- ональной деятельно- сти.	
ОК 05. Осу-	38 - правила оформления документов;	У8 - грамотно из- лагать свои мысли и оформлять	

ществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке Российской Федерации с учетом особенностей социального и культурного контекста	правила построения устных сообщений; 39 - особенности социального и культурного контекста.	документы по профессиональной тематике на государственном языке; У9 - проявлять толерантность в рабочем коллективе.	
ОК 7. Содействовать сохранению окружающей среды, ресурсосбережению, применять знания об изменении климата, принципы бережливого производства, эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	310 - основные ресурсы, задействованные в профессиональной деятельности; 311 - правила поведения в чрезвычайных ситуациях.	У10 - определять направления ресурсосбережения в рамках профессиональной деятельности по специальности; У11 - эффективно действовать в чрезвычайных ситуациях.	
ПК 2.4 Выполнять санитарно-эпидемиологические требования к предоставлению гостиничных услуг.	312 - требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; 313 - основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.	У12 – соблюдать требования охраны труда на рабочем месте в службе приема и размещения; У13 – применять основы охраны здоровья, санитарии и гигиены.	В1 - организации и контроля соблюдения требований охраны труда на рабочем месте В2 - формирования системы бизнес-процессов, регламентов и стандартов гостиничного комплекса.
ПК 3.1 Встречать, регистрировать и размещать гостей при	314 - нормативные правовые акты Российской	У14 - осуществлять регистрацию российских и	В3 - встречи и регистрации гостей гостиничного комплекса или

заселении в гостиничный комплекс или иное средство размещения.	Федерации, регулирующие деятельность средств размещения; 315 - правила приема и обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения; 316 - правила регистрации и размещения российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения; 317 - правила организации выезда и проводов гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения 318 - принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения 319 - правила бронирования номеров в гостиницах и иных средствах размещения 320 - правила хранения ключей	иностранцев гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения; У15 - осуществлять организацию выезда и проводов гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения У16 - обрабатывать информацию о гостях гостиничного комплекса или иного средства размещения с использованием специализированных программных комплексов; У17 - оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения; У18 - осуществлять текущий аудит службы приема и размещения гостиничного комплекса или иного средства размещения; У19 - осуществлять	иного средства размещения В4 - организации выезда и проводов гостей из гостиничного комплекса или иного средства размещения В5 - ввода данных о гостях в информационную систему управления гостиничным комплексом или иным средством размещения В6 - выдачи зарегистрированным гостям ключей от номера гостиничного комплекса или иного средства размещения В7 - хранения ключей и ценностей гостей в соответствии с правилами гостиничного комплекса или иного средства размещения В8 - осуществления контроля за соблюдением гостями правил пользования гостиницей В9 - оказания помощи гостям в чрезвычайных ситуациях, в том
--	---	---	---

	и ценностей гостей в гостиничном комплексе или ином средстве размещения 321 – правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения 322 – основы этики, этикета и психологии обслуживания гостей в гостиницах и иных средствах размещения 323 – требования охраны труда основы охраны здоровья, санитарии и гигиены 324 – правила пожарной безопасности 325 – правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей 326 – расположение номеров и нормативы оснащения помещений и номерного фонда гостиниц 327 – порядок бронирования номеров гостиницы 328 – планировку	контроль за соблюдением гостями правил пользования гостиницей; У20 - оказывать помощь гостям в чрезвычайных ситуациях, в том числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения.	числе при эвакуации из гостиничного комплекса или иного средства размещения.
--	--	---	---

	помещений гостиницы 329 – систему охранной сигнализации и правила работы с ней 330 – основы трудового законодательства 331 – правила внутреннего трудового распорядка 332 – правила пользования гостиницей.		
ПК 3.2 Предоставлять гостям информацию о деятельности служб, об основных и дополнительных гостиничных услугах, вести учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.	333 - порядок организации деятельности служб гостиничного комплекса или иного средства размещения; 334 - виды основных и дополнительных услуг гостиничного комплекса или иного средства размещения 335 - правила и порядок ведения учета заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.	У21 - информировать гостей о деятельности служб гостиничного комплекса или иного средства размещения; У22 - информировать гостей об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; У23 - вести учет заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.	В10 - информирование гостей о деятельности служб гостиничного комплекса или иного средства размещения; В11 - информирование гостей об основных и дополнительных услугах гостиничного комплекса или иного средства размещения; В12 - ведения учета заказов гостей гостиничного комплекса или иного средства размещения.
ПК 3.3. Осуществлять регистрацию выезда гостей гостиничного комплекса или иного средства	336 – нормативные правовые акты Российской Федерации, регулирующие деятельность	У24 – осуществлять расчеты с гостями во время их выезда из гостиничного комплекса или иного средства	В13 - проведение расчетных операций при отъезде гостей из гостиничного комплекса или иного средства

размещения.	средств размещения 337 – правила обслуживания в гостиницах и иных средствах размещения 338 – правила регистрации, размещения и выезда российских и зарубежных гостей в гостиницах и иных средствах размещения 339 – правила проведения расчетов с гостями гостиничного комплекса или иного средства размещения в наличной и безналичной форме 340 – принципы работы специализированных программных комплексов, используемых в гостиницах и иных средствах размещения 341 – правила хранения и выдачи багажа гостей в гостиницах и иных средствах размещения 342 – основы этики, этикета и психологии об-	размещения в наличной и безналичной форме У25 – оформлять документы, подтверждающие пребывание гостя в гостиничном комплексе или ином средстве размещения	размещения В14 - хранение и выдача багажа гостей гостиничных комплексов и иных средств размещения
-------------	---	---	---

	служивания гостей в гостиницах и иных средствах размещения 343 – требования охраны труда 344 – основы охраны здоровья, санитарии и гигиены 345 – правила антитеррористической безопасности и безопасности гостей.		
--	---	--	--

II. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ НА РАЗЛИЧНЫХ ЭТАПАХ ИХ ФОРМИРОВАНИЯ, ОПИСАНИЕ ШКАЛ ОЦЕНИВАНИЯ

2.1. Структура фонда оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

<i>№ п/п</i>	<i>Контролиру- емые разделы, темы дис- циплины</i>	<i>Код контроли- руемой компе- тенции</i>	<i>Планируемые результаты обучения ха- рактеризу- ющие этапы формирова- ния компе- тенций</i>	<i>Наименование оценоч- ных средства</i>	
				<i>Текущий контроль успеваемо- сти</i>	<i>Промежу- точная аттеста- ция</i>
1	Тема 1. История индустрии го- степриимства. Системы классификации средств разме- щения	ОК 01 ОК 04 ОК 05 ОК 07 ПК 2.4 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	ОК 01 Знать: 31-35 Уметь: У1- У5 ОК 04 Знать: 36, 37 Уметь: У6, У7 ОК 05 Знать: 38, 39 Уметь: У8, У9 ОК 07 Знать: 310, 311 Уметь: У10, У11 ПК 2.4	- вопросы для обсужде- ния; - тестовые задания; - ситуац. за- дачи; - деловая игра; - тренинг	экзамен

			Знать: 312, 313 Уметь: У12, У13 Владеть на- выками: В1, В2 ПК 3.1 Знать: 314- 332 Уметь: У14- У20 Владеть на- выками: В3- В9 ПК 3.2 Знать: 333- 335 Уметь: У21- У23 Владеть на- выками: В10, В11, В12 ПК 3.3 Знать: 336- 345 Уметь: У24, У25 Владеть на- выками: В13, В14		
2	Тема 2. Гости- ница как техно- логическая си- стема	ОК 01 ОК 04 ОК 05 ОК 07 ПК 2.4 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	ОК 01 Знать: 31-35 Уметь: У1- У5 ОК 04 Знать: 36, 37 Уметь: У6, У7 ОК 05 Знать: 38, 39 Уметь: У8, У9 ОК 07	- вопросы для обсужде- ния; - тестовые задания; - кейс; - задачи	экзамен

			Знать: 310, 311 Уметь: У10, У11 ПК 2.4 Знать: 312, 313 Уметь: У12, У13 Владеть на- выками: В1, В2 ПК 3.1 Знать: 314- 332 Уметь: У14- У20 Владеть на- выками: В3- В9 ПК 3.2 Знать: 333- 335 Уметь: У21- У23 Владеть на- выками: В10, В11, В12 ПК 3.3 Знать: 336- 345 Уметь: У24, У25 Владеть на- выками: В13, В14		
3	Тема 3. Органи- зация деятель- ности службы бронирования и продаж	ОК 01 ОК 04 ОК 05 ОК 07 ПК 2.4 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	ОК 01 Знать: 31-35 Уметь: У1- У5 ОК 04 Знать: 36, 37 Уметь: У6, У7	- вопросы для обсужде- ния; - тестовые задания; - ситуац. за- дача; - деловая	экзамен

			ОК 05 Знать: 38, 39 Уметь: У8, У9 ОК 07 Знать: 310, 311 Уметь: У10, У11 ПК 2.4 Знать: 312, 313 Уметь: У12, У13 Владеть на- выками: В1, В2 ПК 3.1 Знать: 314- 332 Уметь: У14- У20 Владеть на- выками: В3- В9 ПК 3.2 Знать: 333- 335 Уметь: У21- У23 Владеть на- выками: В10, В11, В12 ПК 3.3 Знать: 336- 345 Уметь: У24, У25 Владеть на- выками: В13, В14	игра	
4	Тема 4. Органи- зация работы службы приема	ОК 01 ОК 04 ОК 05	ОК 01 Знать: 31-35 Уметь: У1-	- вопросы для обсужде- ния;	экзамен

	и размещения гостей	ОК 07 ПК 2.4 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	У5 ОК 04 Знать: 36, 37 Уметь: У6, У7 ОК 05 Знать: 38, 39 Уметь: У8, У9 ОК 07 Знать: 310, 311 Уметь: У10, У11 ПК 2.4 Знать: 312, 313 Уметь: У12, У13 Владеть на- выками: В1, В2 ПК 3.1 Знать: 314- 332 Уметь: У14- У20 Владеть на- выками: В3- В9 ПК 3.2 Знать: 333- 335 Уметь: У21- У23 Владеть на- выками: В10, В11, В12 ПК 3.3 Знать: 336- 345 Уметь: У24, У25 Владеть на-вы-	- тестовые задания; - кейсы	
--	------------------------	--	---	-----------------------------------	--

			ками: В13, В14		
5	Тема 5. Обслуживание гостей в период проживания в гостинице. Дополнительные услуги в структуре услуг гостиницы	ОК 01 ОК 04 ОК 05 ОК 07 ПК 2.4 ПК 3.1 ПК 3.2 ПК 3.3	ОК 01 Знать: 31-35 Уметь: У1-У5 ОК 04 Знать: 36, 37 Уметь: У6, У7 ОК 05 Знать: 38, 39 Уметь: У8, У9 ОК 07 Знать: 310, 311 Уметь: У10, У11 ПК 2.4 Знать: 312, 313 Уметь: У12, У13 Владеть навыками: В1, В2 ПК 3.1 Знать: 314-332 Уметь: У14-У20 Владеть навыками: В3-В9 ПК 3.2 Знать: 333-335 Уметь: У21-У23 Владеть навыками: В10, В11, В12 ПК 3.3	- вопросы для обсуждения; - тестовые задания; - кейсы	экзамен

			Знать: 336-345 Уметь: У24, У25 Владеть навыками: В13, В14		
--	--	--	---	--	--

2.2. Критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования по видам оценочных средств

Балльно-рейтинговая система является базовой системой оценивания сформированности компетенций обучающихся.

Итоговая оценка сформированности компетенций, обучающихся в рамках балльно-рейтинговой системы, осуществляется в ходе текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и определяется как сумма баллов, полученных обучающимися в результате прохождения всех форм контроля.

Оценка сформированности компетенций по дисциплине складывается из двух составляющих:

✓ первая составляющая – оценка преподавателем сформированности компетенций в течение семестра в ходе текущего контроля успеваемости (максимум 100 баллов). Структура первой составляющей определяется технологической картой дисциплины, которая в начале семестра доводится до сведения обучающихся;

✓ вторая составляющая – оценка сформированности компетенции(й) обучающихся на экзамене (максимум – 30 баллов).

4 – балльная шкала	«отлично»	«хорошо»	«удовлетворительно»	«неудовлетворительно»
100- балльная шкала	85 и $\geq$	70 – 84	51 – 69	0 – 50

ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

№ п/ п	Наименование оценочного средства	Характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОСе
УСТНЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА			
1.	Устный опрос	Средство контроля, организованное как специальная беседа преподавателя с обучающимся на темы, связанные с изучаемой дисциплиной, и рассчитанное	Вопросы для обсуждения по темам дисциплины

		на выяснение объема знаний обучающегося по определенному разделу, теме, проблеме и т.п.	
2.	Коллоквиум	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное как учебное занятие в виде собеседования преподавателя с обучающимися	Вопросы по темам дисциплины
3.	Доклад, сообщение	Продукт самостоятельной работы обучающегося, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической, учебно-исследовательской или научной темы	Темы докладов, сообщений
ПИСЬМЕННЫЕ ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА			
1.	Тест	Система стандартизированных заданий, позволяющая автоматизировать процедуру измерения уровня знаний и умений обучающегося	Фонд тестовых заданий
2.	Деловая игра	Совместная деятельность группы обучающихся под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре
3.	Ситуационная задача	Одна из разновидностей метода анализа конкретных ситуаций – ситуационная задача – заключается в том, что обучаемому предлагаются текст с подробным описанием сложившейся ситуации и задача, требующая решения.	задания для решения ситуационных задач
4.	Кейс-задача	Проблемное задание, в котором обучающемуся предлагается осмыслить реальную профессионально-ориентированную ситуацию, необходимую для решения данной проблемы.	задания для решения кейс-задачи
5.	Контрольная работа	Средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу	комплект контрольных заданий по вариантам

А) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ ОТВЕТОВ НА УСТНЫЕ ВОПРОСЫ

<i>№</i>	<i>Критерии оценивания</i>	<i>Шкала оценок</i>
----------	----------------------------	---------------------

<i>n/ n</i>		<i>Коли- че- ство бал- лов</i>	<i>Оценка</i>
1.	1) полно и аргументированно отвечает по содержанию задания; 2) обнаруживает понимание материала, может обосновать свои суждения, применить знания на практике, привести необходимые примеры не только по учебнику, но и самостоятельно составленные; 3) излагает материал последовательно и правильно.	10	Отлично (высокий уровень сформиро- ванности компе- тенции)
2.	студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «5», но допускает 1-2 ошибки, которые сам же исправляет.	8	Хорошо (достаточ- ный уровень сформиро- ванности компе- тенции)
3.	ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных положений данного задания, но: 1) излагает материал неполно и допускает неточности в определении понятий или формулировке правил; 2) не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и привести свои примеры; 3) излагает материал непоследовательно и допускает ошибки.	5	Удовлетво- рительно (прием- лемый уровень сформиро- ванности компе- тенции)
4.	студент обнаруживает незнание ответа на соответствующее задание, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал; отмечаются такие недостатки в подготовке студента, которые являются серьезным препятствием к успешному овладению последующим материалом.	0	Неудовле- творитель- но (недоста- точный уровень сформиро- ванности компе- тенции)

Б) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ ТЕСТИРОВАНИЯ

<i>№ n/n</i>	<i>Критерии оценивания</i>	<i>Шкала оценок</i>	
		<i>Количе-</i>	<i>Оценка</i>

		<i>ство бал- лов</i>	
1.	90-100 % правильных ответов	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	80-89% правильных ответов	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3.	70-79% правильных ответов	5-6	
4.	60-69% правильных ответов	3-4	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
5.	50-59% правильных ответов	1-2	
6.	менее 50% правильных ответов	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

В) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕЗУЛЬТАТОВ РЕШЕНИЯ СИТУАЦИОННЫХ ЗАДАЧ

<i>№ п/ п</i>	<i>Критерии оценивания</i>	<i>Шкала оценок</i>	
		<i>Количество бал- лов</i>	<i>Оценка</i>
1	Задание выполнено в соответствии с требованиями оформления документов.	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2	Задание выполнено с незначительными ошибками (несоблюдение параметров страницы, наличие негрубых стилистических ошибок и т.д.)	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3	В задании допущены грубые ошибки (дублирование, отсутствие элементов реквизитов).	1-6	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4	Задание не выполнено.	0	Неудовлетворительно

Г) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ РЕФЕРАТОВ

<i>№</i>	<i>Критерии оценивания</i>	<i>Шкала оценок</i>
----------	----------------------------	---------------------

<i>n/ n</i>		<i>Количе- ство бал- лов</i>	<i>Оценка</i>
1.	Выполнены все требования к написанию и защите реферата: обозначена проблема и обоснована её актуальность, сделан краткий анализ различных точек зрения на рассматриваемую проблему и логично изложена собственная позиция, сформулированы выводы, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, даны правильные ответы на дополнительные вопросы.	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	Основные требования к реферату и его защите выполнены, но при этом допущены недочеты. В частности, имеются неточности в изложении материала; отсутствует логическая последовательность в суждениях; не выдержан объем реферата; имеются упущения в оформлении; на дополнительные вопросы при защите даны неполные ответы.	7-8	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3.	Имеются существенные отступления от требований к реферированию. В частности: тема освещена лишь частично; допущены фактические ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы.	4-6	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4.	Тема освоена лишь частично; допущены грубые ошибки в содержании реферата или при ответе на дополнительные вопросы; во время защиты отсутствует вывод.	1-3	
5.	Тема реферата не раскрыта, обнаруживается существенное непонимание проблемы.	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

Д) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ ДОМАШНЕГО ЗАДАНИЯ

<i>№ n/ n</i>	<i>Критерии оценивания</i>	<i>Шкала оценок</i>	
		<i>Количе-</i>	<i>Оценка</i>

		<i>ство бал- лов</i>	
1.	Задание выполнено полностью: цель домашнего задания успешно достигнута; основные понятия выделены; наличие схем, графическое выделение особо значимой информации; работа выполнена в полном объеме.	9-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	Задание выполнено: цель выполнения домашнего задания достигнута; наличие правильных эталонных ответов; однако работа выполнена не в полном объеме.	8-7	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3.	Задание выполнено частично: цель выполнения домашнего задания достигнута не полностью; многочисленные ошибки снижают качество выполненной работы.	6-5	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4.	Задание не выполнено, цель выполнения домашнего задания не достигнута.	менее 5	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

Е) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ

<i>№ п/ п</i>	<i>Критерии оценивания</i>	<i>Шкала оценок</i>	
		<i>Количество бал- лов</i>	<i>Оценка</i>
1.	исключительные знания, абсолютное понимание сути вопросов, безукоризненное знание основных понятий и положений, логически и лексически грамотно изложенные, содержательные, аргументированные и исчерпывающие ответы	28-30	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	глубокие знания материала, отличное понимание сути вопросов, твердое знание основных понятий и положений по вопросам, структурированные, последовательные, полные, правильные ответы	25-27	
3.	глубокие знания материала, правильное понимание	22-24	

	сути вопросов, знание основных понятий и положений по вопросам, содержательные, полные и конкретные ответы на вопросы. Наличие несущественных или технических ошибок		
4.	твердые, достаточно полные знания, хорошее понимание сути вопросов, правильные ответы на вопросы, минимальное количество неточностей, небрежное оформление	19-21	
5.	твердые, но недостаточно полные знания, по сути верное понимание вопросов, в целом правильные ответы на вопросы, наличие неточностей, небрежное оформление	16-17	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
6.	общие знания, недостаточное понимание сути вопросов, наличие большого числа неточностей, небрежное оформление	13-15	
7.	относительные знания, наличие ошибок, небрежное оформление	10-12	
8.	поверхностные знания, наличие грубых ошибок, отсутствие логики изложения материала	7-9	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
9.	непонимание сути, большое количество грубых ошибок, отсутствие логики изложения материала	4-6	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)
10.	не дан ответ на поставленные вопросы	1-3	
11.	отсутствие ответа, дан ответ на другие вопросы, списывание в ходе выполнения работы, наличие на рабочем месте технических средств, в том числе телефона	0	

Ж) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ ПРЕЗЕНТАЦИЙ

<i>№ п/ п</i>	<i>Критерии оценивания</i>	<i>Шкала оценок</i>	
		<i>Количество баллов</i>	<i>Оценка</i>
1.	Задание выполнено полностью: титульный слайд с заголовком оформлен верно, единый дизайн	7-10	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)

	слайдов, использование дополнительных эффектов, логика изложения материала, текст хорошо написан и сформированные идеи ясно изложены и структурированы, слайды представлены в логической последовательности		
2.	Задание выполнено: титульный слайд с заголовком оформлен верно, логика изложения материала, текст не совсем хорошо написан и сформированные идеи не ясно изложены и структурированы, работа выполнена не в полном объеме	7-4	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3.	Задание выполнено частично: титульный лист оформлен с ошибками, материал изложен не совсем логично и сформированные идеи не ясно изложены и структурированы, многочисленные ошибки снижают качество выполненной работы.	4-1	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4.	Задание не выполнено, цель выполнения задания не достигнута.	0	Неудовлетворительно (недостаточный уровень сформированности компетенции)

3) КРИТЕРИИ И ШКАЛА ОЦЕНИВАНИЯ НА ЭКЗАМЕНЕ

№ п/п	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Количество баллов	Оценка
1.	Дан полный, в логической последовательности развернутый ответ на поставленный вопрос, где обучающийся продемонстрировал знание дисциплины в полном объеме учебной программы, достаточно глубоко осмысливает дисциплину, самостоятельно и исчерпывающе отвечает на дополнительные вопросы, приводит собственные примеры по проблематике поставленного вопроса, решил предложенные практические задания без	10-30	Отлично (зачтено) (высокий уровень сформированности компетенции)

	ошибок.		
2.	Дан развернутый ответ на поставленный вопрос, где студент демонстрирует знания, приобретенные на занятиях, а также полученные посредством изучения обязательных учебных материалов по курсу, дает аргументированные ответы, приводит примеры, в ответе присутствует свободное владение монологической речью, логичность и последовательность ответа. Однако допускается неточность в ответе. Решил предложенные практические задания с небольшими неточностями.		Хорошо (зачтено) (достаточный уровень сформированн ости компетенции)
3.	Дан ответ, свидетельствующий в основном о знании процессов изучаемой дисциплины, отличающийся недостаточной глубиной и полнотой раскрытия темы, знанием основных вопросов теории, слабо сформированными навыками анализа явлений, процессов, недостаточным умением давать аргументированные ответы и приводить примеры, недостаточно свободным владением монологической речью, логичностью и последовательностью ответа. Допускается несколько ошибок в содержании ответа и решении практических заданий.		Удовлетвор ительно (зачтено) (приемлемый уровень сформированн ости компетенции)
4.	Дан ответ, который содержит ряд серьезных неточностей, обнаруживающий незнание процессов изучаемой предметной области, отличающийся неглубоким раскрытием темы, незнанием основных вопросов теории, несформированными навыками анализа явлений, процессов, неумением давать аргументированные ответы, слабым владением монологической речью, отсутствием логичности и последовательности. Выводы поверхностны. Решение практических заданий не выполнено, т.е. студент не способен ответить на вопросы даже при дополнительных наводящих вопросах преподавателя.	0-9	Неудовлетв орительно (не зачтено) (недостаточны й уровень сформированн ости компетенции)

2.3. Критерии и шкала оценивания результатов обучения по дисциплине при экзамене

№ п/п	Критерии оценивания	Шкала оценок	
		Сумма баллов по дисциплине / междисциплинарном у курсу	Оценка
1.	Обучающийся глубоко и прочно усвоил программный материал, исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно его излагает, умеет тесно увязывать теорию с практикой, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал различной литературы, правильно обосновывает принятое нестандартное решение, владеет разносторонними навыками и приемами выполнения практических задач по формированию компетенций.	85 и выше	Отлично (высокий уровень сформированности компетенции)
2.	Обучающийся твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения, а также имеет достаточно полное представление о значимости знаний по дисциплине.	75 - 84	Хорошо (достаточный уровень сформированности компетенции)
3.	Обучающийся имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает сложности при выполнении практических работ и затрудняется связать теорию вопроса с практикой.	51 – 74	Удовлетворительно (приемлемый уровень сформированности компетенции)
4.	Обучающийся не знает значительной	менее 51	Неудовлетворит

части программного материала, неуверенно отвечает, допускает серьезные ошибки, не имеет представлений по методике выполнения практической работы, не может продолжить обучение без дополнительных занятий по данной дисциплине.		ельно (недостаточный уровень сформированности компетенции)
---	--	---

III. ТИПОВЫЕ КОНТРОЛЬНЫЕ ЗАДАНИЯ ИЛИ ИНЫЕ МАТЕРИАЛЫ, НЕОБХОДИМЫЕ ДЛЯ ОЦЕНКИ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, ПРАКТИЧЕСКОГО ОПЫТА, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИХ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ В ПРОЦЕССЕ ОСВОЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

3.1. Типовые контрольные задания для текущего контроля успеваемости обучающихся

Задание 1. Тестовые задания

Вариант 1

1. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ

Стоимость проживания в номере определенной категории

- А) цена
- Б) тариф
- В) номинал

2. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ

Размещение в гостинице, в стоимость которого не входит питание – это:

- A) RO
- Б) RB
- В) RD

3. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ

Из перечисленных служб и единиц персонала, менеджер по размещению руководит:

- A) портье, швейцары
- Б) горничные
- В) бюро обслуживания

4. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ

Обслуживание клиента начинается с момента, когда он:

- A) приезжает в гостиницу
- Б) звонит
- В) въезжает в номер

5. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ:

Укажите устройство, задействованное с компьютером, с помощью которого производится запись информации на магнитную полосу электронного ключа:

- A) энкодер
- Б) декодер
- В) детектор
- Г) генератор

6. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ

Должен ли портье попытаться продать гостю более дорогой номер:

- А) нет
- Б) запрещено
- В) да

7. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ

В гостиницу вошел грязный, пьяный гость, Ваши действия:

- А) спрячетесь и замрете в неподвижности
- Б) постараетесь быть хладнокровным и ретируетесь как можно быстрее и тише
- В) позовете советника по безопасности

8. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ

Основной функцией портье является:

- А) обработка авансовых депозитов, чтобы на их основе предоставлять кредит гостям
- Б) прием и обработка предварительных заказов мест в гостинице по телефону, телексу, почте и т.п.
- В) постоянный контроль состояния номерного фонда

9. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ

Что такое бронирование?

- А) процесс предварительного заказа и резервирования гостиничного номера на определенные даты и сроки
- Б) система контроля доступа в гостиницу, позволяющая открывать двери только авторизованным лицам.
- В) процедура проверки документов и регистрации гостей при заселении в гостиницу.

10. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ

Масштаб деятельности портье заключается в том, что

- А) портье изучает тарифные расценки оплаты за проживание
- Б) портье обрабатывает авансовые депозиты
- В) несет ответственность за обработку информации о бронировании мест в гостинице

11. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ

Укажите информацию, содержащуюся в карте гостя:

- А) фамилия гостя, номер комнаты и сроки проживания
- Б) фамилия гостя, национальность
- В) фамилия гостя, номер комнаты, образ жизни, привычки
- Г) фамилия гостя, номер комнаты

12. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ

Укажите количество заполняемых экземпляров «Анкеты гостя» (регистрационная карта):

- А) 1
- Б) 2
- В) 3
- Г) 4

13. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ

Портье обязан:

- А) оформлять разрешение на поселение граждан при предъявлении паспорта или другого документа, удостоверяющего личность
- Б) знакомиться с проектами решений руководства гостиницы, касающихся его деятельности
- В) требовать от руководства гостиницы оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей

14. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ

Если клиент задержался с выездом из отеля на 5 часов после расчетного часа (12:00-17:00), то с него взимается:

- А) почасовая оплата
- Б) плата за половину суток
- В) плата за полные сутки

15. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ

Важным стандартом является:

- А) стандарты внешнего вида
- Б) стандарт телефонного этикета
- В) стандарты поведения обслуживающего персонала

16. Выберите верные, по Вашему мнению, ответы

Каким образом можно систематизировать виды оплаты бронирования:

- А) оплата кредитной картой
- Б) туристский ваучер
- В) оплата почтой

17. Выберите верные, по Вашему мнению, ответы

Система контроля и управления доступом (СКУД) состоит из подсистем:

- А) финансовая служба отеля
- Б) контроль и управление доступом в служебные помещения
- В) контроль сохранности имущества отеля
- Г) программное обеспечение

18. Выберите верные, по Вашему мнению, ответы

Портье имеет право:

- А) принимать и вручать корреспонденцию проживающим
- Б) выносить на рассмотрение руководства гостиницы предложения по совершенствованию работы
- В) следить за своевременностью оплаты за проживание и предоставляемые услуги, не допуская возникновения задолженности
- Г) запрашивать информацию для выполнения своих задач и обращения к другим отделам.

19. Выберите верные, по Вашему мнению, ответы

Оформление разрешения на поселение граждан осуществляется:

- А) по предъявлении билетов
- Б) по предъявлении паспорта или другого документа, удостоверяющего личность
- В) хватает слов гостя

20. В круг обязанностей ночного портье входит:

- 1. ведение учета движения номерного фонда гостиницы
- 2. оформление разрешения на поселение граждан по предъявлению паспорта или другого документа, удостоверяющего личность
- 3. прием и оформление необходимых документов
- 4. контроль за своевременной подготовкой номеров к приему граждан
- 5. ведение документации по установленным формам
- 6. контроль за соблюдением проживающими правил пользования гостиницами
- 7. все ответы верные

21. Выберите верные, по Вашему мнению, ответы

Портье обязан:

- А) оформлять разрешение на поселение граждан по предъявлении паспорта или другого документа, удостоверяющего личность
- Б) знакомиться с проектами решений руководства гостиницы, касающихся его деятельности
- В) требовать от руководства гостиницы оказания содействия в исполнении своих должностных обязанностей

22. Выберите верные, по Вашему мнению, ответы

Важным стандартом является

- А) стандарты внешнего вида
- Б) стандарт телефонного этикета
- В) стандарты поведения обслуживающего персонала
- Г) стандарт коммуникабельности

23. Выберите верные, по Вашему мнению, ответы

Основной функцией портье является

- А) обработка авансовых депозитов, чтобы на их основе предоставлять кредит гостям
- Б) прием и обработка предварительных заказов мест в гостинице по телефону, телексу, почте и т.п.
- В) постоянный контроль состояния номерного фонда
- Г) помощь с транспортными услугами

25. Выберите верные, по Вашему мнению, ответы

Масштаб деятельности портье заключается в том, что;

- А) портье изучает тарифные расценки оплаты за проживание
- Б) портье обрабатывает авансовые депозиты
- В) несет ответственность за обработку информации о бронировании мест в гостинице
- Г) регистрация гостей.

26. Выберите верные, по Вашему мнению, ответы

К выполняемой работе общего характера для портье относится

- А) портье осуществляет прием и обработку заказов на бронирование
- Б) портье ведет учет предварительных заказов
- В) по-деловому и доброжелательно отвечает на запросы
- Г) отслеживании своевременности и полноты оплаты клиентами услуг отеля

28. Вставьте пропущенные в тексте слова

Клиент может получить заявку на бронирование через _____ и _____.

29. Вставьте пропущенное в тексте слово

В _____ входит питание в гостиницах, при котором завтрак и ужин или завтрак и обед включены в стоимость проживания.

30. Вставьте пропущенное в тексте слово

Размещение в гостинице, в стоимость которого входит двухразовое питание относится к категории _____.

Вариант 2

1. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ

Вас попросили о важной услуге, не относящейся к Вашим обязанностям:

- А) помогаете найти сотрудника, который может ее выполнить
- Б) вежливо объясняете, что это не ваша работа и продолжаете заниматься своими делами
- В) дадите телефон сотрудника, с которым можно поговорить по этому вопросу

2. Вставьте пропущенное в тексте слово

Основная задача _____ обеспечивать комфортное пребывание посетителей, помогая с регистрацией прибытия и отъезда, ориентацией на территории гостиницы, а также предоставляя информацию о дополнительных услугах и местных достопримечательностях.

3. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ

Представьте, что в холле начинается спор. Что Вы предпримете?

- А) Не станете вмешиваться в ссору
- Б) Можете вмешаться, встать на сторону потерпевшего
- В) Можете вмешаться и постараться найти компромисс

4. Вставьте пропущенное в тексте слово

Стол или стойка _____ расположенная на входе в предприятие, гостиницу, офисное здание или другое учреждение.

5. Вставьте пропущенное в тексте слово

По Российскому законодательству классификация гостиниц в РФ классифицируется по _____ системе.

6. К выполняемой работе производственного характера для портье относится

- А) портье по-деловому и доброжелательно отвечает на запросы
- Б) ведет учет предварительных заказов
- В) ознакомлен с мерами безопасности против возникновения пожара
- Г) информирует о услугах, предоставляемых гостиницей

7. Вставьте пропущенное в тексте слово

Термин _____ означает в современном понимании систему договорных отношений между крупными и мелкими самостоятельными предприятиями.

8. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ

Если клиент задержался с выездом из отеля на 5 часов, то с него взимается:

- А) почасовая оплата
- Б) плата за половину суток
- В) плата за полные сутки

9. Ведет ли портье журнал и книгу сдачи дежурств?

- А) да
- Б) нет
- В) если это необходимо

10. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ

В двухместном номере с двумя взрослыми за дополнительную плату размещен ребенок – это:

- А) CHI
- Б) SGL
- В) QD

11. Выберите верные, по Вашему мнению, ответы

Одна из простейших организационных структур управления гостиницей:

- А) линейная
- Б) функциональная
- В) проектная
- Г) штабная

12. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ

СКУД состоит из подсистемы:

- А) из финансовой службы отеля
- Б) контроля и управления доступом в служебные помещения
- В) контроль сохранности имущества отеля

13. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ

Документ, заполняемый клиентом при регистрации в гостинице:

- А) таймшер
- Б) анкета гостя
- В) бланк клиента

14. Вставьте пропущенное в тексте слово

Гостиницы _____ нацелены на обслуживание лиц, пребывающих в деловых поездках и командировках – это:

15. Выберите верные, по Вашему мнению, ответы

Какое преимущества получает партнер (франчайзи) приобретая франшизу?

- А) крупная компания рассказывает все секреты франчайзи
- Б) франчайзи вступает в готовый бизнес
- В) хорошие отношения между компаниями
- Г) торговая марка и стиль компании

16. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ

Платежный документ гостя:

- А) ваучер
- Б) талон
- В) таймшер

17. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ

Имеет ли портье доступ к архиву счетов?

- А) да
- Б) нет
- В) иногда

18. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ

За причинение материального ущерба портье несет ответственность:

- А) в пределах, определенных трудовым и гражданским законодательством
- Б) в пределах, определенных трудовым и административным законодательством
- В) в пределах, определенных уголовным и гражданским законодательством

19. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ

Во время регистрации иностранного гостя администратор проверяет:

- А) паспорт и визу
- Б) паспорт и миграционную карту
- В) визу и разрешение на въезд

20. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ

Важным стандартом является

- А) стандарты внешнего вида
- Б) стандарт телефонного этикета
- В) стандарты поведения обслуживающего персонала"

21. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ

Портье должен знать:

- А) уголовное право
- Б) трудовое право
- В) налоговое право

22. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ

К выполняемой работе производственного характера для портье относится:

- А) портье по-деловому и доброжелательно отвечает на запросы
- Б) ведет учет предварительных заказов
- В) ознакомлен с мерами безопасности против возникновения пожара

23. Вставьте пропущенные в тексте слово

Обслуживающий персонал в отеле возглавляет _____.

24. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ

Обязанности сотрудников дневной смены:

- А) вовремя очищать напольные и настольные пепельницы от скопившегося мусора
- Б) хранение вещей и ценностей
- В) встречать пожилых гостей

25. Выберите верные, по Вашему мнению, ответы

Обязанности сотрудников ночной смены:

- А) укладывать спать детей
- Б) разносить воду посетителям
- В) мойка оконных стекол
- Г) влажная уборка

26. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ

Небольшая гостиница на воде (не плавающая), в качестве которой может использоваться соответствующим образом оборудованное судно – это:

- А) Ротель
- Б) Ботель
- В) Флотель

27. Выберите верные, по Вашему мнению, ответы

К выполняемой работе общего характера для портье относится:

- А) портье осуществляет прием и обработку заказов на бронирование
- Б) портье ведет учет предварительных заказов
- В) по-деловому и доброжелательно отвечает на запросы
- Г) обработка пожеланий и жалоб.

28. Выберите верный, по Вашему мнению, ответ

В гостиницу вошел грязный, пьяный гость, Ваши действия:

- А) спрячетесь и замрете в неподвижности
- Б) постараетесь быть хладнокровным и ретируетесь как можно быстрее и тише
- В) позовете советника по безопасности

29. Выберите верные, по Вашему мнению, ответы

Как должна поступить горничная по отношению к гостю вышедшего из номера и захлопнувшего дверь с забытыми ключами в номере?

- А) горничная не должна открывать дверь своими служебными ключами
- Б) горничная должна открыть дверь своими ключами
- В) горничная не имеет ключей от номеров
- Г) должна сообщить администратору

30. Выберите верные, по Вашему мнению, ответы

Большую опасность для гостиницы представляет возможность:

- А) пожара (поджог)
- Б) ограбления
- В) разрушение здания
- Г) террористический акт

ПРАКТИЧЕСКИЕ И ЛАБОРАТОРНЫЕ ЗАДАНИЯ

Тема 1. История индустрии гостеприимства. Системы классификации средств размещения

Практическое занятие 3. Заполните таблицу «Этапы развития гостиничной индустрии». Охарактеризуйте каждый этап развития.

Этап	Временной период	Характеристика
1	2	3

Лабораторное занятие 1. Приведите пример в виде конкретной гостиницы (с указанием сайта организации) к каждому типу из указанной классификации (международная классификация гостиниц и номеров; классификация гостиниц и гостиничных номеров по российскому законодательству).

1. Международная классификация (по уровню комфорта и сервису)

Пример: Ritz-Carlton (ritz-carlton.com) Это эталон пятизвёздочного отеля в международной системе. Здесь акцент на персонализированный сервис, премиальные материалы, расширенный набор услуг (личный батлер, спа-центр, несколько ресторанов с разной кухней, круглосуточный room-service). Номера тоже делятся на категории: Standard, Deluxe, Junior Suite, Suite — каждая со своим уровнем зонирования, площади и оснащения.

Пример для другого уровня: Ibis (ibis.com) Сеть Ibis — яркий пример трёх- или четырёхзвёздочного сегмента в международной классификации. Здесь фокус на функциональности и базовом комфорте: стандартные номера с необходимым минимумом (кровать, телевизор, санузел, рабочий стол), ограниченный набор дополнительных услуг, но при этом надёжность и удобное расположение.

2. Классификация по российскому законодательству

В России действует система «звёзд» (от «без звёзд» до «пяти звёзд»), а внутри неё — утверждённые категории номеров.

Пример: гостиница «Квадро 1» (квадро1.рф) Этот объект часто приводят как пример гостиницы категории «одна звезда» по российской классификации. Здесь минимальный набор услуг: общие или блок-санузлы, базовый набор мебели, ограниченный сервис. Номерной фонд может включать номера разных категорий (например, «пятая категория» — без собственного сантехнического оборудования, с общими душевыми и туалетами).

Пример: отель «Вознесенский» (вознесенский-екатеринбург.рф) Этот отель имеет категорию «четыре звезды» по российской системе. В его номерном фонде представлены разные категории: «первая категория» (стандарт), «джуниор сюит», «люкс». Для каждой из них в соответствии с Положением о классификации установлены свои требования к площади, оснащению, набору услуг. Например, в «люксе» по российским правилам должно быть две жилые комнаты (гостиная и спальня), определённая минимальная площадь, расширенный набор удобств.

Пример: апартамент-отель (например, некоторые объекты сети ApartRoyal или локальные проекты) Здесь наглядно видна категория «апартамент» по российскому законодательству. Номерной фонд состоит исключительно из номеров,

где есть кухонная зона (мини-кухня), несколько комнат — по сути, это жильё квартирного типа, рассчитанное на длительное проживание.

Задание: сравните два отеля из разных категорий. Например, чем отличается сервис в Ibis и Ritz-Carlton с точки зрения международных стандартов? Или разобрать, какие именно требования из российского Положения выполняются в «Вознесенском» для категории «четыре звезды» и каких элементов может не хватать в «Квадро 1» (одна звезда)?

Лабораторное занятие 2. Составьте последовательность этапов развития гостиничных предприятий за рубежом и в России.

Лабораторное занятие 3. Проведите классификацию гостиничных предприятий (на реальном примере) по рассмотренным критериям (уровень комфорта, вместимость номерного фонда, функциональное назначение, месторасположение, продолжительность работы, обеспечение питанием, продолжительность пребывания, уровень цен, форма собственности).

Тема 2. Гостиница как технологическая система

Практическое занятие 6. Определите тип организационной структуры, их плюсы и минусы, кому подходят.

1)



2)



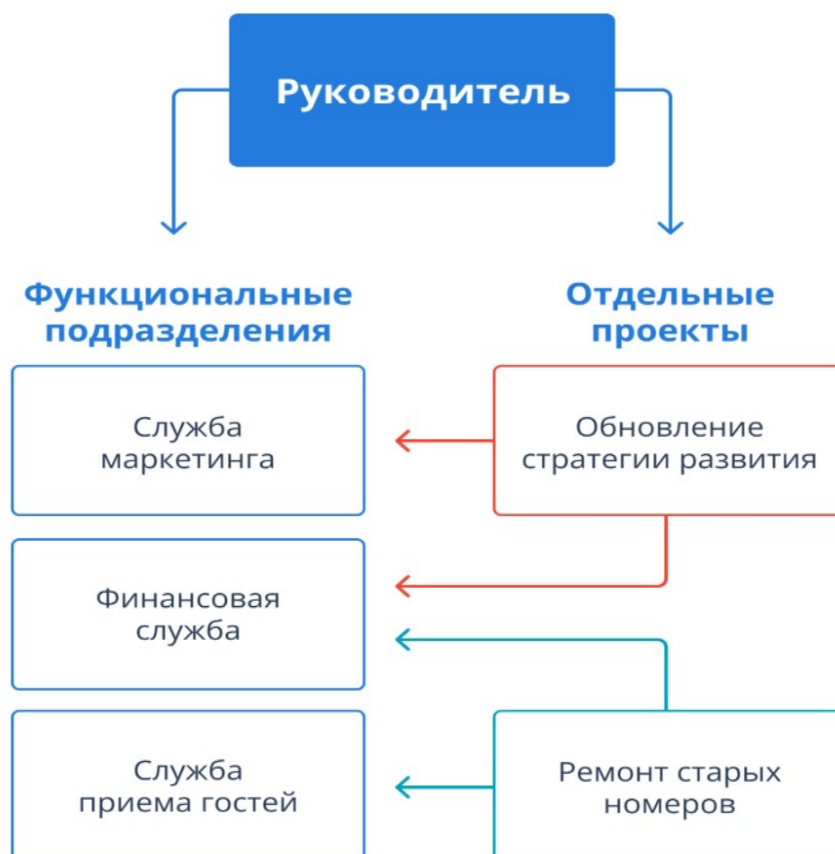
3)



4)



5)



Лабораторное занятие 4. Составление организационной структуры гостиничного предприятия (на примере реальной гостиницы, отеля).

Цель занятия: научиться проектировать и описывать организационную структуру гостиничного предприятия, распределять зоны ответственности подразделений, выстраивать иерархию и горизонтальные связи, а также увязывать структуру с управленческими функциями (контроль, регулирование, влияние). С учётом ваших тем по менеджменту — акцент на контрольных точках, регламентах и механизмах координации между службами.

Пример реальной гостиницы для разбора

В качестве примера возьмём условный, но реалистичный отель **«Приморье» 4 звезды, 120 номеров** (тот же, который использовался в предыдущих лабораторных). Такой формат позволяет показать полноценную функциональную структуру: есть номерной фонд, ресторан, дополнительные услуги, высокая нагрузка на сервис и необходимость чёткого контроля.

Примечание: если вам нужен разбор конкретной существующей гостиницы (например, «Астория», «Метрополь» или сетевой объект), скажите — адаптирую под неё.

Организационная структура отеля «Приморье» (функциональная модель)

Высший уровень управления

- **Собственник / Совет директоров** — стратегия, инвестиции, KPI по доходности (RevPAR, ADR), репутация бренда.
- **Генеральный директор** — общее руководство, бюджет, взаимодействие с управляющей компанией (если есть), внешние коммуникации.

Функции менеджмента здесь: стратегическое регулирование (куда движется отель), контроль исполнения бюджета и влияние на ключевые решения.

Средний уровень управления (руководители служб)

1. **Директор по размещению и сервису** (служба приёма и размещения, консьерж, носильщики, служба guest relations).
 - Контроль: соблюдение стандартов заселения, скорость регистрации, жалобы гостей.
 - Регулирование: распределение смен, загрузка номерного фонда, работа с PMS.
2. **Директор ресторана и питания** (кухня, официанты, бар, room-service, банкетная служба).
 - Контроль: себестоимость блюд, списания, стандарты подачи.
3. **Управляющий номерным фондом** (горничные, прачечная/химчистка, флористы, мелкий ремонт в номерах).
 - Контроль: качество уборки, расход химии, время подготовки номера.
4. **Финансовый директор / главный бухгалтер** (бухгалтерия, касса, эквайринг, отчётность).
 - Контроль: кассовая дисциплина, сверка оплат, налоги.
5. **Технический директор** (инженерная служба, электрика, сантехника, лифты, пожарная безопасность).
 - Контроль: аварийные заявки, графики ППР (планово-предупредительных ремонтов).
6. **HR-директор** (подбор, обучение, адаптация, кадровое делопроизводство).
 - Контроль: текучесть, соблюдение ТК РФ, обучение стандартам.
7. **Маркетинг и продажи** (сайт, соцсети, OTA, корпоративные клиенты, туроператоры).
 - Контроль: конверсия бронирований, эффективность рекламы.
8. **Безопасность** (охрана, видеонаблюдение, контроль доступа, взаимодействие с МВД по миграционному учёту).
 - Контроль: инциденты, доступ в служебные зоны, хранение документов.

Нижний уровень (линейные сотрудники и смены)

- **Служба приёма и размещения:** администраторы (смены), старший администратор, ночной аудитор.

- **Хозяйственная служба:** горничные (смены), супервайзер, прачка/оператор прачечной.
- **Ресторан:** шеф-повар, су-шеф, повара, официанты, бармены, посудомойщики.
- **Техническая служба:** инженеры, электрики, сантехники.
- **Охрана:** дежурные смены, старший смены.
- **Административно-хозяйственный персонал:** дворник, кладовщик, грузчики.

Конкретные задания для студентов

Задание 1. Построить схему оргструктуры

Оформить структуру в виде:

- иерархической схемы (в Miro/Visio/Draw.io) либо
- таблицы «Подразделение — Руководитель — Основные функции — Контролируемые KPI».

Пример строки таблицы:

Подразделение	Руководитель	Основные функции	Контролируемые KPI
Служба приёма и размещения	Директор по размещению	Бронирование, регистрация, миграционный учёт, работа с жалобами	Время регистрации ≤ 5 мин, доля жалоб ≤ 2 %, загрузка номерного фонда ≥ 75 %

Связь с менеджментом: таблица делает контрольные точки измеримыми и позволяет регулировать нагрузку и качество.

Задание 2. Описать горизонтальные связи (кросс-функциональное взаимодействие)

Для отеля 120 номеров выделить 5–7 ключевых горизонтальных процессов и указать, какие подразделения в них участвуют:

1. **Заселение гостя** — СПиР, хозяйственная служба (статус номера «готов»), техническая служба (доступ к замкам), безопасность (выдача карт-ключей).

2. **Обработка жалобы** — Guest Relations, СПиР, хозяйственная служба, техническая служба, финансовый отдел (если требуется компенсация).

3. **Миграционный учёт** — СПиР, безопасность, бухгалтерия (хранение копий документов).

4. **Подготовка номера к заезду** — хозяйственная служба, СПиР (бронь), техническая служба (мелкий ремонт).

5. Инцидент/ЧС — служба безопасности, технический директор, генеральный директор, HR (при необходимости).

Задание: для каждого процесса указать ответственного (owner), срок реакции, канал коммуникации (чат, телефон, PMS-заявка), форму фиксации результата.

Это реализует функцию регулирования: процессы не «теряются» между отделами, есть чёткие регламенты и контрольные точки.

Задание 3. Определить нормы управляемости и численность персонала

Дано: отель 120 номеров, загрузка 75–85 %, 3 смены.

Рассчитать примерную численность для ключевых служб:

Служба	Норма управляемости	Примерная численность	Комментарий
Хозяйственная служба	1 супервайзер на 15–20 горничных	2 супервайзера, 35–40 горничных (3 смены)	Зависит от площади номеров и времени уборки
Служба приёма	1 старший администратор на 3–4 администратора	3–4 старших, 10–12 администраторов (3 смены)	Ночной аудитор отдельно
Ресторан (завтрак + room-service)	1 су-шеф на 10 поваров	1–2 су-шефа, 8–10 поваров, 6–8 официантов	Room-service требует отдельной смены

Вывод: как нормы управляемости влияют на контроль качества и скорость принятия решений.

Задание 4. Проработать 2 ситуационные задачи

Задача 1. Конфликт статусов номера.

Хозяйственная служба отметила номер как «готов», но в PMS статус «грязный», администратор не может заселить гостя.

Задание: описать алгоритм эскалации (кто и в какие сроки реагирует), указать контрольные точки (синхронизация статусов в PMS, чек-листы горничных), предложить инструмент (SMS-оповещение или дашборд в PMS). Связать с функцией контроля: как избежать таких ошибок в будущем.

Задача 2. Жалоба гостя на шум в номере.

Гость жалуется на шум от вентиляции/соседей. Задание: определить, какие службы задействованы (Guest Relations, техническая служба, хозяйственная), кто принимает решение (переселение/компенсация), как зафиксировать результат в PMS и передать в службу качества. Показать, как структура и регламенты позволяют быстро влиять на ситуацию и сохранять лояльность гостя.

Задание 5. Разработать регламент «Взаимодействие служб при заселении гостя» (0,5–1 страница)

В регламенте отразить:

- последовательность действий служб (СПиР → хозяйственная → техническая → безопасность);
- каналы коммуникации и ответственных;
- сроки реакции на запросы (например, подтверждение готовности номера ≤ 15 минут);
- формы фиксации (заявки в PMS, журнал инцидентов, отчёты);
- точки контроля (ежедневные совещания, выборочный аудит статусов номеров).

Это инструмент регулирования и контроля: формализация снижает вариативность и количество ошибок.

Форма сдачи работы

1. **Схема оргструктуры** (Miro/Visio или таблица).
2. **Таблица горизонтальных процессов** (процесс — службы — owner — срок — канал — форма фиксации).
3. **Расчёт численности персонала** (таблица + краткий вывод).
4. **Решения 2 ситуационных задач** (по 5–7 пунктов каждое).
5. **Регламент взаимодействия служб при заселении** (до 1 страницы).
6. **Общий вывод** (0,5 страницы): как организационная структура и регламенты обеспечивают контроль качества, регулируют загрузку ресурсов и позволяют влиять на удовлетворённость гостей.

Критерии оценки

- полнота и реалистичность структуры для отеля 120 номеров;
- корректное распределение функций и контрольных точек;
- проработка горизонтальных связей и регламентов;
- реалистичность расчётов численности и норм управляемости;
- связь решений с функциями менеджмента (контроль, регулирование, влияние);
- практическая применимость регламента и инструментов контроля.

Лабораторное занятие 5. Составление организационной структуры одной из служб гостиничного предприятия.

Цель занятия: научиться детализировать организационную структуру отдельной службы отеля, распределять должностные обязанности, выстраивать иерархию внутри подразделения и увязывать её с управленческими функциями (контроль, регулирование, влияние). С учётом ваших интересов к темам «функции менеджмента: регулирование и контроль» и «влияние и его формы» в заданиях сделан акцент на регламентах, контрольных точках, КРІ и механизмах координации.

Пример службы для разбора: хозяйственная служба (служба горничных) отеля «Приморье» 4 звезды, 120 номеров

Это одна из самых крупных и критичных для качества сервиса служб: чистота и готовность номеров напрямую влияют на удовлетворённость гостей и репутацию отеля.

Организационная структура хозяйственной службы (иерархия)

Распределение функций и зон ответственности. Заполните таблицу.

Должность	Основные функции	Инструменты контроля и регулирования	КРІ для оценки
Управляющий номерным фондом			
Руководитель хозяйственной службы (хаусменеджер)			
Супервайзер			
Горничная			
Помощник супервайзера/координатор смены			
Начальник прачечной			
Мастер мелкого ремонта			

Конкретные задания для студентов

Задание 1. Построить схему структуры службы

Оформить в виде:

- иерархической схемы (Miro/Visio/Draw.io) либо
- таблицы «Должность — Подчинённость — Количество штатных единиц — Зона ответственности».

Связь с менеджментом: чёткая иерархия и зоны ответственности — основа функции регулирования: каждый знает, кто отвечает за конкретный результат и куда эскалировать проблему.

Задание 2. Разработать стандарт уборки номера «Комфорт» (40 кв. м) в виде чек-листа

Чек-лист должен содержать не менее 15 пунктов и быть разделён на логические блоки: «Входная зона», «Спальня», «Санузел», «Комплектация». Для каждого пункта указать критерий проверки (например, «пыль отсутствует», «полотенца ровно сложены», «нет посторонних запахов»).

Пример строки:

БлокПункт чек-листаКритерий проверкиИнструмент контроля			
СанузелПротереть зеркало и стеклянные поверхностиБез разводов и пятенВизуальный осмотр + салфетка			
СпальняПроверить исправность ТВ и пультаТВ включается, пульт работаетФункциональная проверка			

Для контроля: супервайзер использует этот чек-лист при выборочной проверке 10–20 % номеров. Это снижает вариативность качества и позволяет быстро выявлять отклонения.

Задание 3. Рассчитать численность персонала для хозяйственной службы

Дано: отель 120 номеров, загрузка 80 %, категория «Комфорт» — 80 номеров, «Люкс» — 40 номеров. Средняя норма уборки: горничная убирает 14–16 номеров «Комфорт» за смену или 8–10 «Люкс». Смена — 8 часов, 3 смены в сутки.

Рассчитать:

- необходимое количество горничных в смену;
- количество супервайзеров (норма управляемости 1 супервайзер на 15–20 горничных);
- резерв на больничные/отпуска (добавить 15 % к штату).

Оформить в таблице:

Показатель	Расчёт	Результат	Комментарий
Номера «Комфорт»	$120 \times 80 \% = 96$	96 номеров	Часть номеров может быть «Люкс»
Норма уборки «Комфорт»	15 номеров/смена	—	Средняя норма
Горничных в смену	$96 / 15 \approx 6,4$	7 Горничных	Округляем вверх
С учётом 3 смен	7×3	21 горничная	Без резерва
Резерв 15 %	$21 \times 1,15$	24 горничные	Штат с резервом
Супервайзеры	$24 / 18 \approx 1,33$	2–3 супервайзера	По сменам

Вывод: как нормы управляемости и расчёт численности влияют на контроль качества и стабильность сервиса.

Задание 4. Проработать ситуационные задачи

Задача 1. Номер не готов к заселению.

Гость приезжает в 14:00, в PMS статус номера «грязный», горничная не успевает закончить уборку.

Задание: описать алгоритм действий (кто принимает решение, какие варианты предложить гостю, как зафиксировать в PMS), указать контрольные точки (время смены статуса, согласование переселения), предложить инструмент (SMS-оповещение для СПиР при задержке уборки). Связать с функцией контроля: как регламенты позволяют избежать срывов заселения.

Задача 2. Гость жалуется на запах в номере.

Жалоба поступила через 2 часа после заселения.

Задание: определить, какие сотрудники задействованы (супервайзер, горничная, мастер, Guest Relations), кто принимает решение (переселение/обработка номера), как зафиксировать результат в PMS и передать в службу качества. Показать, как структура и регламенты позволяют быстро влиять на ситуацию и сохранять лояльность гостя.

Задание 5. Разработать регламент «Контроль качества уборки номеров» (0,5–1 страница)

В регламенте отразить:

- периодичность выборочных проверок (ежедневно, не менее 20 % номеров);
- методику проверки (чек-лист, фотофиксация);
- ответственных (супервайзер, руководитель службы);
- порядок фиксации замечаний и сроков устранения;
- эскалацию при систематических нарушениях (обучение, корректирующие действия);
- точки контроля (ежедневный отчёт по статусам в PMS, сводный отчёт по замечаниям за неделю).

Это инструмент регулирования и контроля: формализация снижает субъективность и позволяет управлять качеством.

Форма сдачи работы

1. **Схема структуры службы** (Miro/Visio или таблица должностей).
2. **Чек-лист уборки номера «Комфорт»** (таблица с блоками и критериями).
3. **Расчёт численности персонала** (таблица + краткий вывод).
4. **Решения 2 ситуационных задач** (по 5–7 пунктов каждое).
5. **Регламент контроля качества уборки** (до 1 страницы).
6. **Общий вывод** (0,5 страницы): как организационная структура и регламенты службы обеспечивают контроль качества, регулируют загрузку ресурсов и позволяют влиять на удовлетворённость гостей.

Критерии оценки

- полнота и реалистичность структуры для отеля 120 номеров;
- корректное распределение функций и контрольных точек;
- практическая применимость чек-листа и регламента;
- реалистичность расчётов численности и норм управляемости;

- связь решений с функциями менеджмента (контроль, регулирование, влияние);
- чёткость алгоритмов в ситуационных задачах.

Лабораторное занятие 6. Установите соответствие между службой и ее функциями. Охарактеризуйте основные функции отдела и должностных лиц, осуществляющих прием, регистрацию гостей и их размещение в номера гостевого фонда.

Таблица 1

№	Служба отеля	Основные функции	Описание функции
1			
2			
3			
...			

Таблица 2

№	Должностные лица	Роли и основные функции
1		
2		
3		
...		

Лабораторное занятие 7. Составление цикла обслуживания гостей.

Цель занятия: сформировать у студентов понимание полного технологического цикла обслуживания гостя в гостинице, от первого контакта до выезда, и отработать навыки детализации этапов обслуживания, распределения ответственности между службами и фиксации стандартов сервиса.

В задании заложен акцент на организацию процесса, распределение ролей, контроль качества и выявление точек риска — чтобы цикл был не просто списком действий, а управляемым бизнес-процессом.

Исходные данные

- Гостиница категории 4 звезды, 120 номеров (50 одноместных «Стандарт», 50 двухместных «Комфорт», 20 «Люкс»).
- Используется PMS-система (например, аналог Opera/1С:Отель).
- Целевая аудитория: индивидуальные гости, командированные, небольшие группы до 10 человек.
- Расчётный час — 12:00.
- В гостинице есть служба консьержа, room-service, прачечная, фитнес-центр.

Конкретные задания для студентов

1. Выделить и описать 4 основных этапа цикла обслуживания

Для каждого этапа указать:

- название и временные рамки (до прибытия / во время проживания / при выезде и т. п.);
- ключевые операции (минимум 3–5 на этап);
- ответственные службы/должности (например: служба бронирования, администратор, горничная);
- используемые документы/формы (бронь, регистрационная карта, счёт, акт порчи имущества и т. д.);
- контрольные точки и критерии качества (например: время ответа на звонок ≤ 20 сек, время регистрации ≤ 3 мин).

Пример структуры для этапа «Приём, регистрация и размещение»:

- операции: встреча, проверка брони, сверка документов, заполнение анкеты, выдача ключа, сопровождение в номер;
- ответственные: швейцар, администратор, посыльный;
- документы: паспорт, регистрационная анкета, карта гостя;
- контроль: тайминг регистрации, корректность данных в PMS, подтверждение особых пожеланий.

2. Составить детализированный сценарий обслуживания для 2 типов гостей

Выберите по одному примеру и распишите цикл с учётом специфики:

- **Командированный гость** (приезд в 14:00, проживание 3 дня, запрос раннего заезда, Wi-Fi, завтрак включён).
- **Гость с особыми пожеланиями** (аллергия на пух, нужна безбарьерная среда, поздний выезд).

Для каждого сценария:

- укажите отличия в действиях персонала по этапам;
- отметьте, какие службы дополнительно задействованы (например, горничные, инженерная служба);
- опишите, где и как фиксируются особые пожелания (PMS, заметка в бронировании, чек-лист смены).

3. Разработать чек-лист контроля качества для одного этапа (на выбор)

Например, «Регистрация и заселение» или «Обслуживание во время проживания».

Чек-лист должен включать:

- не менее 8 пунктов;
- тип контроля (визуальный, документальный, тайминг, опрос гостя);
- допустимые отклонения и действия при нарушении (например: если регистрация заняла > 5 мин — администратор приносит комплимент-напиток).

Это напрямую связано с вашей темой «регулирование и контроль в менеджменте»: здесь студенты учатся формализовать контроль и управлять отклонениями.

4. Идентифицировать 3–4 точки риска в цикле и предложить меры управления

Примеры рисков:

- двойной заезд из-за ошибки в PMS;
- конфликт из-за раннего заезда при полной загрузке;
- порча имущества при выезде.

Для каждой точки риска:

- кратко опишите ситуацию;
- укажите вероятную причину;
- предложите 1–2 меры профилактики и 1 меру реагирования (регламент, обучение, автоматизация, скрипты разговора).

Здесь уместно применить тему «влияние и его формы в менеджменте»: например, как скрипты и стандарты влияют на поведение персонала и снижают риски ошибок.

5. Оформить цикл в виде схемы/таблицы

Выберите один из вариантов:

- **Таблица этапов** (этап → операции → ответственные → документы → KPI → риски).

- **Схема процесса** (блок-схема в Miro/Draw.io/Visio): прямоугольники — операции, ромбы — точки принятия решений, стрелки — потоки.

Обязательно выделите:

- точки передачи ответственности между службами (handover points);
- точки согласования (например, подтверждение раннего заезда старшим администратором).

6. Написать короткий регламент (0,5–1 страница) для одной типовой ситуации

Например: «Порядок действий при позднем выезде» или «Обработка жалобы гостя на шум в номере».

В регламенте отразить:

- кто первым реагирует;
- сроки реагирования;
- порядок эскалации (кому и когда передавать проблему);
- итоговый результат (компенсация, переселение, извинение и т. п.).

Форма сдачи работы

1. Документ с описанием 4 этапов (в виде таблицы или структурированного текста).

2. **2 сценария обслуживания** (кратко, по 10–15 пунктов каждый).
3. **Чек-лист контроля** (таблица: пункт, критерий, метод проверки, действие при несоответствии).
4. **Таблица рисков** (риск, причина, профилактика, реакция).
5. **Схема/таблица цикла** (файл .png/.pdf или скриншот).
6. **Регламент типовой ситуации** (текст до 1 страницы).

Критерии оценки

- полнота охвата этапов цикла;
- чёткое распределение ответственности и контрольных точек;
- реалистичность сценариев и учёт специфики гостей;
- практическая применимость чек-листов и регламентов;
- наглядность схемы и понятность логики процесса.

Тема 1.3. Организация деятельности службы бронирования и продаж

Практическое занятие 9. Охарактеризуйте основные системы бронирования.

Лабораторное занятие 8. Формирование графика заезда гостей на каждый день, неделю, месяц.

Цель занятия: отработать навыки планирования загрузки номерного фонда и формирования графиков заезда гостей на разные периоды (день, неделя, месяц) с учётом типов бронирования, категорий номеров и расчётного часа.

Исходные данные:

- Гостиница имеет 50 номеров: 20 одноместных (категория «Стандарт»), 25 двухместных (категория «Комфорт»), 5 номеров «Люкс».
- Расчётный час — 12:00.
- Есть текущие брони (файл/таблица с заявками — можно выдать как приложение к заданию): даты заезда/выезда, тип номера, количество гостей, тип бронирования (индивидуальное/групповое), особые пожелания (ранний заезд, поздний выезд).
- Известны прогнозируемые групповые заезды на месяц (например, корпоративное мероприятие на 12 человек, заезд туристической группы на 20 человек и т. п.).

Конкретные задания для студентов

1. Сформировать ежедневный график заезда на 3 конкретные даты (например, 15, 16, 17 число текущего месяца). Оформить в виде таблицы:

- Дата и время заезда.
- ФИО гостя/название группы.
- Категория и номер комнаты (если уже назначено) либо резерв категории.
- Количество гостей.
- Тип бронирования (индивидуальное/групповое).
- Особые условия (ранний заезд и др.).

- Статус (подтверждено/ожидает подтверждения/аннулировано).

2. Рассчитать загрузку номерного фонда по дням для этих 3 дат:

- количество занятых номеров по категориям;
- процент загрузки гостиницы;
- количество койко-мест, занятых и свободных.

3. Составить недельный график заезда (7 дней) в сводной форме: по дням указать:

- число заездов;
- распределение заездов по категориям номеров (сколько одноместных, двухместных, люксов);
- прогнозируемую среднюю загрузку по дням недели;
- выделить дни с пиковой загрузкой и потенциальные риски (нехватка номеров нужной категории).

4. Спланировать месячный график заездов (30/31 день) в упрощённой форме:

- отметить даты групповых заездов и ожидаемое количество номеров под них;
- указать дни с высокой, средней и низкой прогнозируемой загрузкой;
- выделить «критические» даты, где возможна нехватка номеров определённой категории, и предложить 2–3 варианта решения (например, предложить гостям смежные номера, повысить категорию с компенсацией, перенести часть бронирований).

5. Проработать одну ситуационную задачу:

Например: «Группа из 10 человек должна заехать на 3 дня, но на нужные даты нет 5 двухместных номеров. Предложите варианты размещения, рассчитайте возможную доплату при повышении категории, укажите, как это отразится на графике заезда соседних дней».

6. Описать алгоритм действий администратора при формировании графика заезда:

- какие данные нужно проверить перед фиксацией брони;
- как учитывать расчётный час и пересечение сроков проживания;
- как фиксировать особые пожелания и корректировать график при изменениях/аннуляции.

7. Оформить краткий вывод (0,5–1 страница): какие факторы сильнее всего влияют на формирование графика заезда, какие инструменты (таблицы, PMS-системы) целесообразно использовать, какие типичные ошибки могут возникнуть и как их избежать.

Лабораторное занятие 9. Составление графика дежурств администраторов на месяц, и расчёт потребности в бланках строгой отчётности и журналах.

Цель занятия: отработать навыки оперативного планирования работы службы приёма и размещения (в т. ч. с учётом норм трудового законодательства и требований к документообороту), а также освоить методику расчёта потребности в

документах строгой отчётности (БСО) и учётных журналах. С учётом вашего интереса к функциям менеджмента (регулирование, контроль) акцент сделан на формализации процессов, контрольных точках и предотвращении рисков.

Исходные данные

- Гостиница 4 звезды, 120 номеров.
- Служба приёма и размещения: 6 администраторов, скользящий график.
- Режим работы стойки: круглосуточно.
- Стандартные смены: дневная — 08:00–20:00 (2 администратора), ночная — 20:00–08:00 (1 администратор).
- В выходные и праздничные дни — усиление: +1 администратор в дневную смену.
- Средняя загрузка: 75 %.
- Типы документов: бланки строгой отчётности для расчётов с гостями (квитанции, счета), журналы учёта (регистрации, кассовых операций, передачи смен).

Конкретные задания для студентов

1. Составить месячный график дежурств администраторов

Оформить в виде таблицы (Excel) на 30/31 день. Для каждого дня указать:

- дату и день недели;
- смены (дневная/ночная);
- ФИО администраторов (можно условные имена);
- количество человек по сменам;
- отметки об отпуске/больничном (2 сотрудника условно в отпуске по неделе в разные части месяца).

Требования и контрольные точки (менеджмент контроля):

- Обеспечить непрерывность покрытия: минимум 1 человек на смене круглосуточно.
- Соблюдать норму еженедельного непрерывного отдыха не менее 42 часов (ТК РФ).
- Не допускать двух ночных смен подряд для одного сотрудника.
- Равномерно распределить выходные дни.
- Выделить «пиковые» дни (выходные, праздники) и усиление штата.

В выводе к графику указать: какие отклонения могли бы возникнуть при ручном планировании без учёта этих правил и как система (или регламент) помогает их предотвратить.

2. Рассчитать потребность в бланках строгой отчётности (БСО) на месяц

Использовать формулу:

Потребность = Среднее количество операций в день × Количество дней × Коэффициент запаса
$$\text{Потребность} = \text{Среднее количество операций в день} \times \text{Количество дней} \times \text{Коэффициент запаса}$$

Шаги расчёта:

1. Определить типы БСО (например: квитанция об оплате, счёт за проживание, акт о порче имущества).

2. По статистике гостиницы определить среднее количество операций в день по каждому типу (например, 25 оплат наличными/картой в день → 25 квитанций).

3. Умножить на 30 дней.

4. Добавить коэффициент запаса 1,1–1,2 (на случай ошибок, порчи, возвратов).

5. Учесть особенности: групповые заезды (больше документов), корпоративные клиенты (иные формы).

Оформить результат в таблице:

Тип БСО	Операций в день	Дней	Итого без запаса	Коэффициент запаса	Итоговая потребность
Квитанция	25	30	750	1,15	863
Счёт за проживание	18	30	540	1,2	648
Акт о порче	0,5	30	15	1,2	18

В пояснительной записке отразить: как контроль остатков БСО связан с функцией регулирования (лимиты, заявки на пополнение, сверка по сменам).

3. Рассчитать потребность в журналах учёта и организовать их ведение

Определить перечень журналов, обязательных для службы приёма и размещения:

- журнал регистрации гостей (учёт прибытий/убытий);
- журнал кассовых операций (при наличии кассы);
- журнал передачи смен (оперативная информация, инциденты, особые случаи);
- журнал учёта БСО (приход/расход/остатки).

Для каждого журнала указать:

- периодичность заполнения (ежедневно/по факту);
- среднее количество записей в день;
- срок хранения одной книги (обычно 1 год);
- формат (бумажный/электронный).

Рассчитать количество журналов на месяц исходя из среднего количества записей и ёмкости одного журнала (например, 100 страниц, 2 записи на страницу → максимум 50 операций на книгу).

Пример вывода: если в день регистрируется 30 гостей, а журнал рассчитан на 50 записей, то на месяц потребуется минимум 18 журналов ($30 \times 30 / 50 = 18$). На практике закладывают 1–2 резервных.

4. Проработать 2 ситуационные задачи (менеджмент влияния и регулирования)

Задача 1. В середине месяца 2 администратора ушли на больничный. Как скорректировать график, чтобы не нарушить покрытие смен и нормы отдыха? Предложите 2–3 варианта (привлечение подмены, временный переход на 10-часовые смены, перераспределение отпусков) и укажите, как это отразится на фонде оплаты труда и качестве сервиса.

Задача 2. При инвентаризации выявлен перерасход БСО (на 15 % выше расчётного). Определите 3 возможные причины (ошибки учёта, порча, хищение, некорректное списание) и предложите меры контроля (ежедневная сверка остатков, назначение ответственного, электронный учёт, аудит по сменам). Свяжите это с функциями контроля и регулирования в менеджменте.

5. Разработать регламент «Учёт и выдача БСО в службе приёма и размещения» (0,5–1 страница)

В регламенте отразить:

- кто отвечает за хранение и выдачу (старший администратор);
- порядок получения БСО администратором на смену (под роспись, с фиксацией номеров);
- правила заполнения и исправления (запрет на подчистки, порядок оформления актов о порче);
- процедуру сдачи и сверки по окончании смены;
- порядок списания и утилизации испорченных бланков;
- точки контроля и периодичность проверок (ежедневно, ежемесячно).

Это напрямую связано с темой «контроль в менеджменте»: регламент формализует контрольные процедуры и снижает риски ошибок и злоупотреблений.

6. Оформить схему документооборота БСО и журналов

Нарисовать простую блок-схему (Miro, Draw.io, Visio или даже в Excel):

- поступление БСО на склад;
- выдача на смену;
- использование при обслуживании гостей;
- возврат и сверка остатков;
- списание и утилизация.

Выделить контрольные точки (кто проверяет, когда, какие документы сверяются) и точки передачи ответственности между сотрудниками.

Форма сдачи работы

1. **График дежурств** (Excel): таблица на месяц с условными ФИО, сменами, отметками об отпусках, итоговыми колонками (количество смен, выходных, ночных).
2. **Расчёт потребности в БСО** (таблица + пояснение формул и коэффициентов).
3. **Расчёт потребности в журналах** (таблица: тип журнала, записей в день, ёмкость, количество на месяц).
4. **2 решения ситуационных задач** (кратко, по 5–7 пунктов каждое).
5. **Регламент учёта БСО** (текст до 1 страницы).
6. **Схема документооборота** (скриншот или файл .png/.pdf).
7. **Краткий вывод** (0,5 страницы): какие управленческие инструменты (регламенты, графики, контроль остатков) помогают минимизировать риски и повысить эффективность работы службы приёма.

Критерии оценки

- соблюдение норм трудового законодательства в графике (отдых, запрет двух ночных подряд);
- реалистичность расчётов (учёт загрузки, коэффициента запаса, пиковых периодов);
- полнота перечня документов и журналов, корректность расчёта их количества;
- практическая применимость регламента и схемы документооборота;
- качество проработки ситуационных задач и связь решений с функциями менеджмента (контроль, регулирование, влияние).

Лабораторное занятие 10. Оформите заявку на бронирование номера в гостинице по телефону.

Цель занятия: отработать алгоритм приёма заявки на бронирование по телефону, корректно фиксировать данные в системе (PMS) и грамотно взаимодействовать с гостем с учётом стандартов сервиса и управленческих функций (контроль, регулирование, влияние). С учётом ваших тем по менеджменту — акцент на регламенты, контрольные точки и предотвращение ошибок.

Исходные данные

- Гостиница «Приморье», 4 звезды, 120 номеров.
- Категории номеров: «Стандарт» (одноместный/двухместный), «Комфорт», «Люкс».
- Расчётный час — 12:00.
- Политика бронирования: негарантированное — до 18:00 дня заезда; гарантированное — с предоплатой 20 % или картой под гарантию.

- В гостинице есть завтрак (включён в тариф «Стандарт+»), парковка, трансфер, room-service.

- Используется PMS (аналог 1С:Отель).

Конкретные задания для студентов

1. Проиграть сценарий телефонного разговора (ролевая игра)

Один студент — администратор, другой — гость. Задача администратора:

- поприветствовать по стандарту (название отеля, имя, готовность помочь);
- последовательно собрать ключевые данные;
- предложить варианты и применить технику up-sale (предложить более высокую категорию с обоснованием выгоды);
- озвучить условия бронирования, стоимость и правила аннуляции;
- проговорить все параметры брони и получить подтверждение гостя;
- корректно завершить разговор.

Контрольные точки (менеджмент контроля):

- время ответа на звонок ≤ 3 гудка;
- фиксация всех обязательных полей в PMS;
- отсутствие двусмысленностей в условиях (время заезда, тип бронирования, особые пожелания);
- скрипт разговора должен исключать типичные ошибки (пропуск данных, неверная трактовка «раннего заезда»).

2. Оформить заявку в виде документа (шаблон заявки)

На основе разговора заполнить «Заявку на бронирование по телефону» (в Excel/Word). Обязательные поля:

Поле	Пример заполнения
Дата и время приёма заявки	25.10.2026, 11:17
Источник бронирования	Телефон
ФИО гостя	Иванов Иван Иванович
Контактный телефон	+7 (999) 123-45-67
E-mail	ivanov@mail.ru
Тип бронирования	Гарантированное (карта под гарантию)
Даты заезда/выезда	05.11.2026–08.11.2026
Категория номера	Двухместный «Комфорт»
Количество гостей	2 взрослых
Особые пожелания	Вид на море, ранний заезд ($\approx 10:00$), без табачного дыма
Включённые услуги	Завтрак на 2 персоны
Стоимость за сутки / итого	8 500 Р / 25 500 Р
Условия аннуляции	Бесплатно до 48 часов до заезда
Ответственный администратор	Петрова А. С.
Статус брони	Подтверждено

3. Зафиксировать бронь в условной PMS (таблица-макет)

Создать упрощённую таблицу «Реестр бронирований» (имитация PMS):

ID брони	Гость	Даты	Категор-	Статус	Источник	Особые	Ответ-
----------	-------	------	----------	--------	----------	--------	--------

			рия			пожела- ния	ственный
BR-1024	Иванов И . И.	05–08.11	Комфорт	Подтвер- ждено	Телефон	Ранний заезд, вид на море	Петрова А.С.

Задание: показать, как при добавлении брони система проверяет доступность номеров (конфликт по датам и категориям), и описать, что делать, если нужного номера нет (альтернативные варианты, лист ожидания). Это напрямую связано с функцией регулирования: администратор управляет распределением ресурсов.

4. Составить контрольный чек-лист для администратора (8–10 пунктов)

Пример чек-листа «Приём заявки по телефону»:

1. Приветствие по стандарту (отель, имя, готовность помочь).
2. Уточнены даты заезда/выезда и количество гостей.
3. Предложены варианты номеров с обоснованием (up-sale).
4. Зафиксированы особые пожелания (ранний заезд, тип кровати и т. п.).
5. Озвучены стоимость, условия оплаты и аннуляции.
6. Проговорены все параметры брони, получено подтверждение гостя.
7. Заполнены все обязательные поля в PMS.
8. Отправлен e-mail/SMS с подтверждением (если есть шаблон).
9. Указан ответственный и время фиксации брони.
10. Отмечен источник бронирования и канал коммуникации.

Для менеджмента: такой чек-лист — инструмент контроля качества и стандартизации, он снижает влияние человеческого фактора и позволяет быстро выявлять отклонения.

5. Проработать 2 ситуационные задачи

Задача 1. Конфликт условий.

Гость просит ранний заезд 05.11 в 09:00, но на эти даты нет номеров «Комфорт» с видом на море.

Задание: предложить 2–3 варианта решения (другой номер с компенсацией, поздний выезд в предыдущий день для освобождения номера, апгрейд категории с скидкой и т. д.) и описать, как это отразить в PMS и в переписке с гостем. Связать с функцией влияния: как формулировки и предложения снижают недовольство и повышают лояльность.

Задача 2. Риск ошибки.

Администратор принял заявку, но не уточнил тип бронирования и не продиктовал даты гостю.

Задание: определить возможные последствия (перевбронирование, конфликт при заезде, финансовые потери), предложить меры профилактики (скрипты, обязательные поля в PMS, двойная проверка), а также регламент эскалации (кто проверяет спорные брони, в какие сроки).

6. Написать регламент «Приём заявок по телефону» (0,5–1 страница)

В регламенте отразить:

- стандарты приветствия и завершения разговора;
- порядок сбора данных (обязательные поля, последовательность вопросов);
- правила предложения категорий и дополнительных услуг;

- процедуру фиксации брони в PMS и отправки подтверждения;
- действия при отсутствии номеров и при спорных ситуациях;
- точки контроля (ежедневная сверка, выборочная прослушка звонков, аудит статусов).

Это реализует управленческую функцию контроля: формализация снижает вариативность исполнения и делает процесс управляемым.

Форма сдачи работы

1. **Сценарий телефонного разговора** (текст диалога 15–20 реплик, выделены ключевые фразы и контрольные точки).
2. **Заполненная заявка** (файл Excel/Word с данными по образцу выше).
3. **Макет реестра PMS** (таблица с 3–5 бронями, включая основную и альтернативные варианты).
4. **Чек-лист** (таблица: пункт, критерий проверки, действие при несоответствии).
5. **Решения 2 ситуационных задач** (кратко, 5–7 пунктов на каждую).
6. **Регламент** (до 1 страницы, структурированный текст).
7. **Краткий вывод** (0,5 страницы): как стандартизация и контроль при приёме заявок влияют на загрузку номерного фонда, доход (ADR/RevPAR) и репутацию отеля.

Критерии оценки

- полнота и корректность данных в заявке и PMS;
- соблюдение стандартов сервиса и скриптов;
- реалистичность решений в кейсах и связь с управленческими функциями;
- практическая применимость регламента и чек-листа;
- чёткость формулировок, исключающих двусмысленность.

Лабораторное занятие 11. Осуществление перевода негарантированного бронирования в гарантированное

Цель занятия: отработать процедуру перевода негарантированного бронирования в гарантированное (в т. ч. через предоплату или гарантию картой), закрепить навыки работы с PMS, а также применить управленческие функции контроля и регулирования: минимизировать риски незаезда, управлять доходностью и формализовать процессы взаимодействия с гостем. Учитывая ваш интерес к темам «регулирование и контроль в менеджменте» и «влияние и его формы», в заданиях сделан акцент на регламенты, точки контроля, скрипты и управление отклонениями.

Исходные данные

- Гостиница «Приморье», 4 звезды, 120 номеров.
- Политика бронирования: негарантированное — аннулируется автоматически при неявке до 18:00 дня заезда; гарантированное — с предоплатой 20 % либо под гарантию банковской карты.

- Используется PMS (аналог 1С:Отель / Opera).
- В базе есть негарантированная бронь: гость Петров П. П., заезд 05.11, выезд 08.11, категория «Комфорт», 1 гость, особые пожелания: вид на море.
- Загрузка на даты заезда — 82 %, в отеле осталось 22 свободных номера, из них 3 номера категории «Комфорт».

Конкретные задания для студентов

1. Проиграть сценарий телефонного разговора (ролевая игра)

Один студент — администратор, другой — гость. Задача администратора: корректно предложить и оформить перевод брони в гарантированную.

Обязательные элементы разговора:

- напомнить гостю параметры брони (даты, категория, особые пожелания);
- озвучить риски негарантированной брони (автоматическая аннуляция при неявке до 18:00);
- предложить варианты гарантии: предоплата 20 % или гарантия картой;
- ответить на возможные возражения (например, «боюсь, что не приеду», «не хочу вводить карту»);
- объяснить, как будет происходить списание/удержание, и какие условия аннуляции действуют;
- зафиксировать согласие гостя, получить реквизиты для гарантии/оплаты;
- проговорить итоговые параметры и подтвердить отправку письма/SMS.

Контрольные точки (менеджмент контроля):

- администратор не предлагает гарантию агрессивно, а объясняет риски и выгоды;
- все ключевые условия (процент предоплаты, срок аннуляции, способ гарантии) озвучены и подтверждены гостем;
- отсутствуют двусмысленности в трактовке правил;
- разговор завершается чётким подтверждением и фиксацией действий.

2. Оформить заявку на перевод бронирования в гарантированное

Создать документ «Заявка на изменение типа бронирования» (в Excel/Word).

Обязательные поля:

Поле	Пример заполнения
ID брони	BR-1024
Текущий тип бронирования	Негарантированное
Предлагаемый тип бронирования	Гарантированное (предоплата 20 %)
ФИО гостя	Петров П. П.
Контактный телефон	+7 (999) 111-22-33
Даты заезда/выезда	05.11–08.11
Категория номера	Комфорт
Способ гарантии	Предоплата 20 % (ссылка на оплату)
Сумма предоплаты	5 100 Р (20 % от 25 500 Р)

Условия аннуляции	Бесплатно до 48 часов до заезда; при аннуляции менее чем за 48 ч — удерживается предоплата
Статус изменений	В работе / Подтверждено (по факту оплаты)
Ответственный администратор	Смирнова Е. В.
Дата и время изменения	28.10.2026, 14:30
Комментарии	Гость согласен, ожидает ссылку на оплату

3. Зафиксировать изменения в условной PMS (таблица-макет)

Создать упрощённую таблицу «Реестр бронирований» и показать изменение статуса:

ID брони	Гость	Даты	Категория	Тип брони	Статус	Особые пожелания	Ответственный
BR-1024	Петров П. П.	05–08.11	Комфорт	Негарантированное → Гарантированное	Подтверждено (предоплата получена)	Вид на море	Смирнова Е. В.

Задание: описать, какие поля в PMS обязательно нужно обновить при переводе брони (тип бронирования, статус, способ гарантии, сумма предоплаты, дата и время фиксации изменений). Также указать, как система может автоматически блокировать аннуляцию по времени для гарантированных броней и формировать отчёт по незаездам.

Это напрямую связано с функцией регулирования: PMS позволяет стандартизировать правила и автоматически применять их, снижая влияние человеческого фактора.

4. Составить контрольный чек-лист для администратора (8–10 пунктов)

Пример чек-листа «Перевод негарантированной брони в гарантированную»:

1. Найти бронь по ID/ФИО в PMS.
2. Проверить актуальность дат и категории.
3. Напомнить гостю условия негарантированной брони и риски.
4. Предложить варианты гарантии (предоплата/карта) и озвучить условия аннуляции.
5. Получить согласие гостя и зафиксировать выбранный способ.
6. Сформировать ссылку на оплату/запросить данные карты по безопасному каналу.
7. Убедиться, что оплата прошла (или данные карты зафиксированы в PMS).

8. Обновить тип бронирования и статус в PMS.
9. Отправить гостю подтверждение с новыми условиями.
10. Зафиксировать ответственного и время изменения брони.

Для менеджмента такой чек-лист — инструмент контроля качества и стандартизации, он снижает количество ошибок и спорных ситуаций.

5. Проработать 2 ситуационные задачи

Задача 1. Гость отказывается от гарантии.

Гость говорит: «Я не хочу ничего платить заранее, вдруг не смогу приехать». Задание: предложить 2–3 варианта действий администратора (например, напомнить про автоматическое аннулирование, предложить более гибкие условия аннуляции при гарантии, предложить лист ожидания, предложить альтернативную категорию). Описать, как это отразить в PMS и в переписке с гостем. Связать с функцией влияния: как формулировки снижают сопротивление и сохраняют лояльность гостя.

Задача 2. Ошибка при переводе брони.

Администратор перевёл бронь в гарантированную, но не отправил гостю подтверждение и не зафиксировал способ гарантии в PMS. На дату заезда гость не приехал, отель удержал предоплату, гость жалуется.

Задание: определить причины и последствия ошибки, предложить меры профилактики (обязательные поля в PMS, чек-листы, двойная проверка), а также регламент эскалации (кто и в какие сроки обрабатывает жалобы, как корректируются ошибочные удержания).

6. Написать регламент «Перевод негарантированного бронирования в гарантированное» (0,5–1 страница)

В регламенте отразить:

- когда и кому инициировать перевод (например, за 7–3 дня до заезда, при загрузке > 80 %, для повторных гостей);
- способы гарантии и их особенности (предоплата, карта под гарантию);
- порядок коммуникации с гостем (скрипт, каналы связи, сроки ответа);
- процедуру фиксации в PMS и отправки подтверждения;
- действия при отказе гостя, при ошибке, при жалобе;
- точки контроля (ежедневный отчёт по негарантированным броням, выборочная проверка звонков, аудит статусов).

Это реализует управленческую функцию контроля: регламент делает процесс прозрачным, измеримым и управляемым.

7. Рассчитать эффект от перевода негарантированных броней в гарантированные (упрощённо)

Дано: в отеле 120 номеров, загрузка 82 %, на ближайшие 7 дней — 40 негарантированных броней, средняя стоимость ночи — 8 500 Р, средняя длительность проживания — 3 дня, доля незаездов по негарантированным броням — 15 %.

Задание: рассчитать потенциальную потерю дохода из-за незаездов и оценить, насколько снизятся потери при переводе 50 % этих броней в гарантированные (с удержанием предоплаты 20 %). Оформить в таблице:

Показатель	Значение
Количество негарантированных броней	40
Средняя стоимость проживания (3 дня)	25 500 Р
Доля незаездов	15 %
Ожидаемые незаезды	6 броней
Потенциальная потеря дохода	153 000 Р
Броней, переведённых в гарантированные (50 %)	20
Сумма удержанной предоплаты (20 %) при незаезде	102 000 Р (если все 6 незаездов будут среди гарантированных)
Остаточные потери после перевода	51 000 Р

Вывод: перевод части броней в гарантированные снижает финансовые риски отеля и повышает прогнозируемость дохода — это прямое применение функции регулирования в управлении доходами.

Форма сдачи работы

1. **Сценарий телефонного разговора** (текст диалога 15–20 реплик, выделены ключевые фразы и контрольные точки).
2. **Заполненная заявка на изменение типа бронирования** (файл Excel/Word по образцу).
3. **Макет реестра PMS** (таблица с 3–5 строками: исходная негарантированная, обновлённая гарантированная, примеры альтернативных вариантов).
4. **Чек-лист** (таблица: пункт, критерий проверки, действие при несоответствии).
5. **Решения 2 ситуационных задач** (кратко, 5–7 пунктов на каждую).
6. **Регламент** (до 1 страницы, структурированный текст).
7. **Расчёт эффекта** (таблица + краткий вывод 5–7 предложений).
8. **Краткий вывод по занятию** (0,5 страницы): как стандартизация и контроль при переводе броней влияют на загрузку, доход (ADR/RevPAR) и репутацию отеля.

Критерии оценки

- корректность и полнота данных в заявке и PMS;
- соблюдение стандартов сервиса и скриптов, отсутствие давления на гостя;
- реалистичность решений в кейсах и связь с управленческими функциями (контроль, регулирование, влияние);
- практическая применимость регламента и чек-листа;
- правильность расчётов и обоснованность выводов по эффекту от перевода броней.

Тема 1.4. Организация работы службы приема и размещения гостей

Практическое занятие 12. Распишите требования, предъявляемые к зоне приема посетителей.

Цель занятия: сформировать у студентов системное понимание требований к организации зоны приёма посетителей в гостинице с учётом стандартов сервиса, эргономики, безопасности и управленческих функций (контроль, регулирование, влияние). С учётом ваших интересов к менеджменту — акцент на том, как грамотная планировка и оснащение ресепшн помогают контролировать процессы, снижать риски и влиять на восприятие сервиса гостем.

Исходные данные

Гостиница категории 4 звезды, 120 номеров. Зона приёма гостей — ключевая точка первого контакта, от которой зависит впечатление гостя и эффективность работы службы приёма и размещения (СПиР).

Требования к зоне приёма посетителей

1. Планировочные и пространственные требования

- **Расположение стойки ресепшн.** Стойка должна находиться на прямой траектории движения от главного входа к лифтам/коридорам, чтобы администратор мог визуально контролировать входную зону и путь гостя до лифта. Оптимально — на расстоянии 3–5 м от входной двери.
- **Зона ожидания для гостей.** Площадь не менее 10–15 кв. м, с 3–4 посадочными местами, журнальным столиком, стойкой с информационными материалами. Расстояние между креслами и стойкой — не менее 1,5–2 м (чтобы не мешать регистрации).
- **Проходы и доступность.** Ширина основных проходов — не менее 1,2 м; для маломобильных групп населения (МГН) — без порогов, с пандусом при перепаде высот, ширина прохода не менее 0,9 м.

- **Зонирование.** Разделение на «рабочую зону персонала» (закрыта для гостей) и «зону обслуживания гостей» (доступна). Должны быть предусмотрены места для хранения багажа (если нет отдельной багажной комнаты) и место для работы консьержа (при наличии).

Связь с менеджментом: грамотное зонирование — это инструмент регулирования потоков и контроля: администратор видит всех входящих, а гости не мешают друг другу и работе персонала.

2. Эргономические требования к стойке ресепшн

- **Высота стойки.** Со стороны гостя — 110–120 см, со стороны администратора — 90–100 см (для комфортной работы сидя).
- **Глубина рабочей поверхности.** Не менее 60–70 см для размещения ПК, принтера, документов.
- **Ширина секции на одного администратора.** 120–140 см.
- **Освещение.** Комбинированное: общее (300–500 лк) и местное (на рабочей поверхности не менее 500 лк). Свет не должен слепить ни администратора, ни гостя.

Для контроля качества: эргономичная стойка снижает утомляемость персонала, уменьшает количество ошибок при оформлении документов и ускоряет обслуживание (влияет на KPI по времени регистрации).

3. Требования к оснащению и оборудованию

Оборудование	Назначение	Связь с функциями менеджмента
ПК с PMS (1С:Отель, Орега и т. п.)	Ведение бронирований, регистрация, расчёты	Контроль загрузки, регулирование тарифов, отчётность
Принтер/МФУ	Печать регистрационных карт, счетов, актов	Документооборот, контроль операций
Терминал для карт / детектор купюр	Приём безналичных/наличных платежей	Контроль выручки, снижение рисков мошенничества
Телефонная станция / гарнитура	Приём звонков, внутренняя связь	Контроль коммуникаций, распределение задач между службами
Терминал выдачи ключей (при электронных замках)	Выдача карт-ключей	Контроль доступа, безопасность
Камера видеонаблюдения (в зоне кассы и выдачи наличных)	Безопасность, фиксация операций	Контроль дисциплины, расследование инцидентов
Информационная панель/табло	Отображение статуса номеров, правил отеля	Регулирование ожиданий гостя, снижение количества вопросов

4. Требования к оформлению и визуальному восприятию

- **Корпоративный стиль.** Единая цветовая гамма, фирменные элементы (логотип, фирменные цвета), понятная навигация.
- **Информационная доступность.** Таблички с режимом работы, контактами служб, правилами проживания, порядком миграционного учёта (для РФ). Информация должна быть на русском и английском языках.
- **Чистота и порядок.** На стойке — только необходимые предметы; документы и личные вещи персонала скрыты.
- **Декор и атмосфера.** Умеренное оформление, не отвлекающее от работы. Растения и декор — в зоне ожидания, а не на рабочей поверхности.

Влияние на гостя: визуальная чистота и понятность снижают тревожность гостя при заселении, повышают доверие к отелю и формируют положительный первый контакт.

5. Требования безопасности и нормативные требования

- **Пожарная безопасность.** Отсутствие загромождения эвакуационных путей, наличие огнетушителя в зоне ресепшн, план эвакуации на видном месте.
- **Электробезопасность.** Кабели и розетки — скрыты, без открытых соединений; оборудование заземлено.
- **Персональные данные.** Документы и носители информации (флешки, жёсткие диски) не должны быть доступны посторонним. Хранение бланков строгой отчётности (БСО) — в запираемом сейфе или шкафу.
- **Миграционный учёт.** Наличие шаблонов уведомлений о прибытии иностранного гражданина, актуальных форм и инструкций для сотрудников.
- **Доступ к данным.** У каждого администратора — персональный логин/пароль в PMS; смена пароля по регламенту.

Контроль и регулирование: эти требования — основа регламентов безопасности и аудита, они позволяют минимизировать юридические и репутационные риски.

6. Требования к микроклимату и акустике

- **Температура и влажность.** Комфортные параметры: 20–24 °С, влажность 40–60 %.
- **Уровень шума.** В зоне ресепшн — не более 45–50 дБ. Для этого используют звукопоглощающие материалы, ковры, плотные шторы, перегородки.
- **Вентиляция.** Приток свежего воздуха, отсутствие сквозняков в зоне ожидания.

Конкретные задания для студентов

Задание 1. Составить чек-лист аудита зоны ресепшн (12–15 пунктов)

Пример структуры:

- Стойка видна от входа, обзор входной зоны не перекрыт.
- Ширина проходов соответствует нормам.
- Оборудование размещено эргономично, кабели скрыты.
- На стойке нет лишних предметов, документы персонала скрыты.
- Есть информационные материалы на русском и английском.
- План эвакуации и огнетушитель на видном месте.
- Освещение равномерное, нет слепящих источников.
- Зона ожидания оборудована, есть места для сидения.
- Обеспечена доступность для МГН.
- В зоне кассы — камера видеонаблюдения.
- БСО и важные документы хранятся в запираемом шкафу.
- Температура и уровень шума в норме.

Для менеджмента: чек-лист — инструмент контроля. По нему можно проводить ежедневные и ежемесячные аудиты, фиксировать отклонения и назначать корректирующие действия.

Задание 2. Провести «аудит по фото» (или по макету)

Студентам даётся фото/эскиз зоны ресепшн. Нужно:

- выявить 3–5 нарушений требований (планировка, эргономика, безопасность, оформление);
- для каждого нарушения указать нормативное основание (например, СП, СанПиН, внутренние стандарты отеля) и предложить решение;
- оценить, как эти нарушения влияют на работу персонала и восприятие гостя.

Это развивает навыки контроля и регулирования: студент учится видеть несоответствия и предлагать управленческие решения.

Задание 3. Рассчитать минимальную площадь зоны ресепшн для отеля 120 номеров

Исходные данные:

- 1 рабочее место администратора — не менее 2,5–3 кв. м;
- зона ожидания — 10–15 кв. м;
- проходы и буферные зоны — не менее 30 % от общей площади.

Задание: рассчитать общую площадь, обосновать выбор количества рабочих мест (обычно 2–3 одновременно работающих администратора), учесть резерв для пиковых нагрузок. Оформить в таблице:

Элемент	Площадь (кв. м)	Комментарий
Рабочие места (3 чел.)	9	3 × 3 кв. м
Зона ожидания	12	Комфортное размещение 4–5 гостей
Проходы/буфер	6,3	30 % от суммы выше
Итого	27,3	Округляем до 28–30 кв. м с учётом запаса

Вывод: как площадь и планировка влияют на пропускную способность ресепшн и KPI по времени обслуживания.

Задание 4. Разработать регламент «Организация и содержание зоны ресепшн» (0,5–1 страница)

В регламенте отразить:

- стандарты внешнего вида стойки и зоны ожидания;
- порядок ежедневной уборки и проверки оборудования;
- правила хранения документов и БСО;
- процедуру реагирования на замечания гостей по состоянию зоны;
- точки контроля (кто и когда проверяет, какие отчёты формируются).

Это реализует управленческую функцию контроля: регламент формализует ожидания и делает процесс измеримым.

Задание 5. Проработать ситуационную задачу

Ситуация: в отеле 120 номеров, загрузка 90 %, в зоне ресепшн одновременно 8 гостей, 2 администратора, багаж на полу, проход к лифтам частично перекрыт, освещение тусклое, на стойке лежат личные вещи администраторов.

Задание:

- описать риски (потеря времени, жалобы гостей, нарушение безопасности, ошибки при регистрации);
- предложить 3–4 меры по устранению (перепланировать проходы, выделить зону для багажа, добавить освещение, ввести стандарт «чистой стойки»);
- указать, какие управленческие инструменты помогут закрепить изменения (регламент, чек-листы, обучение, KPI).

Здесь проявляется функция влияния: правильные стандарты и контроль меняют поведение персонала и улучшают сервис.

Форма сдачи работы

1. **Чек-лист аудита** (таблица: пункт, критерий, допустимое отклонение, действие при несоответствии).
2. **Результаты «аудита по фото»** (список нарушений, основания, решения).
3. **Расчёт площади** (таблица + краткий вывод).
4. **Регламент** (до 1 страницы, структурированный текст).
5. **Решение ситуационной задачи** (кратко, 5–7 пунктов).
6. **Общий вывод** (0,5 страницы): как требования к зоне ресепшн связаны с эффективностью работы службы, контролем качества и управлением впечатлениями гостя.

Критерии оценки

- полнота и корректность перечня требований;
- обоснованность расчётов и проектных решений;
- практическая применимость регламента и чек-листа;
- качество анализа рисков и предложений по улучшению;
- связь решений с функциями менеджмента (контроль, регулирование, влияние).

Практическое занятие 13. Осуществление процесса встречи, приема и размещения прибывших гостей.

Цель занятия: отработать полный цикл обслуживания гостя при заезде (встреча — приём — размещение) с фиксацией всех обязательных операций, соблюдением нормативных требований и применением управленческих инструментов контроля, регулирования и влияния. С учётом ваших интересов к темам «функции менеджмента: регулирование и контроль» и «влияние и его формы» в заданиях сделан акцент на регламентах, контрольных точках, предотвращении ошибок и управлении впечатлениями гостя.

Исходные данные

Гостиница «Приморье», 4 звезды, 120 номеров.
Служба приёма и размещения (СПиР) использует PMS (аналог 1С:Отель/Opera).
На заезд сегодня запланировано 15 гостей, в том числе:

- 1 VIP-гость (постоянный клиент, категория «Люкс», особые пожелания: ранний заезд, тишина, фрукты в номер);
- 2 иностранных гражданина (требуется миграционный учёт);
- 3 бронирования без предоплаты (негарантированные).

Этапы процесса и действия администратора

Этап 1. Встреча гостя (функция влияния: формирование первого впечатления)

Действия:

- Администратор встречает гостя у стойки в течение 30 секунд после появления в зоне ресепшн.
- Приветствие по стандарту: «Добро пожаловать в гостиницу „Приморье“! Меня зовут [Имя], я с радостью помогу вам».
- Если гость — VIP или постоянный, администратор использует персонализированное приветствие с упоминанием статуса.
- При наличии трансфера — встреча у входа/в холле, помощь с багажом, сопровождение к стойке.

Контрольные точки (менеджмент контроля):

- время реакции ≤ 30 сек;
- соблюдение скрипта приветствия;
- фиксация статуса гостя (VIP, постоянный) для персонализации сервиса.

Этап 2. Проверка брони и идентификация гостя (функция регулирования: распределение ресурсов)

Действия:

- Найти бронь в PMS по фамилии/ID/телефону.
- Сверить даты заезда/выезда, категорию номера, особые пожелания, тип бронирования.
- Уточнить количество гостей и наличие багажа.
- Предложить апгрейд (если есть свободные номера более высокой категории) с обоснованием выгоды.

Контроль:

- сверка параметров брони с данными гостя исключает ошибки заселения;
- система автоматически проверяет доступность номера и возможные конфликты.

Этап 3. Оформление документов и миграционный учёт (функция контроля: соблюдение законодательства)

Для граждан РФ:

- Предъявление документа, удостоверяющего личность (паспорт).
- Заполнение регистрационной карты (или подписание электронного аналога).
- Информирование о правилах проживания, расчётном часе, порядке оплаты.

Для иностранных граждан:

- Проверка паспорта, визы, миграционной карты.
- Заполнение уведомления о прибытии иностранного гражданина (форма МВД).

- Передача данных в МВД в установленные сроки (обычно в течение 1 рабочего дня).

Бланки строгой отчётности и кассовые операции:

- При оплате наличными — выдача кассового чека/БСО.
- При безналичной оплате — формирование чека онлайн-кассы.
- Фиксация способа оплаты и суммы в PMS.

Контрольные точки:

- все обязательные поля заполнены;
- документы проверены на действительность;
- данные переданы в МВД вовремя;
- чеки/БСО выданы гостю.

Этап 4. Размещение и выдача ключа (функция регулирования: управление номерным фондом)

Действия:

- Назначение конкретного номера с учётом пожеланий (вид, тишина, этаж).
- Проверка статуса номера («чистый», «готов к заселению») через PMS и горничную службу.
- Кодирование карты-ключа на срок проживания.
- Выдача ключа, краткие инструкции по пользованию (лифт, Wi-Fi, завтрак, экстренные телефоны).
- Сопровождение до номера (для VIP, семей с детьми, гостей с большим багажом).

Контроль:

- номер соответствует брони и пожеланиям;
- ключ закодирован корректно;
- гость получил всю необходимую информацию.

Этап 5. Завершение регистрации и последующий сервис (функция влияния: повышение лояльности)

Действия:

- Проговорить итоговые параметры: даты, категория, стоимость, особые условия.
- Отправить электронное подтверждение (если указан e-mail).
- Предложить дополнительные услуги (трансфер, экскурсии, room-service, поздний выезд).
- Пожелать приятного отдыха и сообщить, как связаться с ресепшн при необходимости.

Контроль:

- подтверждение отправлено;
- дополнительные услуги предложены по скрипту (без навязывания);
- гость ушёл с позитивным впечатлением.

Конкретные задания для студентов

Задание 1. Составить чек-лист «Приём и размещение гостя» (12–15 пунктов)

Пример:

Пункт	Критерий проверки	Действие при несоответствии
☐ Гость встречен в течение 30 сек	Администратор у стойки, готов к работе	Эскалация старшему администратору, анализ причин задержки
☐ Бронь найдена в PMS	ID брони совпадает с данными гостя	Проверить альтернативные варианты поиска (телефон, e-mail)
☐ Документы проверены	Паспорт/миграционные документы действительны	Отказать в заселении при недействительных документах, предложить решение
☐ Регистрационная карта заполнена	Все обязательные поля заполнены	Дозаполнить недостающие данные
☐ Уведомление о прибытии иностранца отправлено	Статус в системе «Отправлено»	Сформировать и отправить в течение 1 рабочего дня
☐ Ключ выдан, инструкции даны	Гость подтвердил понимание	Повторить инструкции, при необходимости выдать памятку

Связь с менеджментом: чек-лист — инструмент контроля, позволяющий стандартизировать процесс и быстро выявлять отклонения.

Задание 2. Оформить документы по образцу

1. **Регистрационная карта (гражданин РФ)** — заполнить условные данные (ФИО, паспорт, даты, подпись).

2. **Уведомление о прибытии иностранного гражданина** — заполнить на примере двух условных гостей.

3. **Кассовый чек/БСО** — сформировать макет с реквизитами гостиницы, суммой, датой, способом оплаты.

4. **Подтверждение бронирования (e-mail)** — написать шаблон письма (тема, приветствие, параметры брони, контакты, правила).

Задание 3. Проиграть сценарии (ролевые игры)

Разделить группу на пары: администратор — гость. Отработать 3 сценария:

1. **Гость по брони, всё стандартно.**

Задача: выполнить полный цикл регистрации, уложиться в 3–5 минут, соблюсти все контрольные точки.

2. Иностраный гражданин, не понимает условий.

Задача: корректно объяснить правила, оформить миграционный учёт, избежать недопонимания. Применить техники влияния (простые формулировки, визуальные подсказки, предложение помощи).

3. VIP-гость, недоволен номером (шум, вид не тот).

Задача: применить техники урегулирования конфликта, предложить варианты компенсации (апгрейд, комплимент от отеля, поздний выезд), зафиксировать решение в PMS и передать в смежные службы.

Критерии оценки: соблюдение регламента, умение влиять на гостя, корректное оформление документов, скорость и качество коммуникации.

Задание 4. Рассчитать пропускную способность ресепшн

Дано: среднее время регистрации одного гостя — 5 минут; в пиковый заезд одновременно прибывают 15 человек; на стойке работают 2 администратора.

Рассчитать:

- общее время обслуживания всех гостей;
- сколько гостей можно принять за 1 час одним администратором;
- необходимое количество администраторов, чтобы среднее время ожидания не превышало 5 минут.

Оформить в таблице:

Показатель	Значение	Комментарий
Время регистрации 1 гостя	5 мин	По стандарту отеля
Количество гостей	15	Пиковый заезд
Общее время обслуживания	75 мин (1 ч 15 мин)	При одном администраторе
Производительность 1 администратора в час	12 гостей	60 / 5
Необходимое количество администраторов	3	Чтобы уложиться в 1 час и не превышать очередь

Вывод: как планирование численности персонала (функция регулирования) влияет на качество сервиса и KPI по времени обслуживания.

Задание 5. Проработать ситуационные задачи

Задача 1. Ошибка в бронировании.

Гость приехал по брони на «Комфорт», но номер занят из-за двойного бронирования.

Задание: предложить 3 варианта решения (другой номер с компенсацией, апгрейд, предложение альтернативной гостиницы с трансфером), описать, как это

оформить в PMS, и какие меры контроля предотвратят такие ошибки (двойная проверка статусов, регламент сверки с горничной службой, ежедневный аудит).

Задача 2. Гость отказывается заполнять документы.

Гость говорит: «Я не хочу ничего подписывать, просто дайте ключ». Задание: объяснить, почему документы обязательны (законодательство РФ, договор на оказание услуг), предложить упрощённый вариант (электронная подпись, краткий опросник), зафиксировать отказ и действия в журнале инцидентов. Связать с функцией контроля: как регламенты защищают отель и гостя.

Задание 6. Разработать регламент «Приём и размещение гостей» (0,5–1 страница)

В регламенте отразить:

- стандарты встречи и приветствия;
- порядок проверки брони и документов;
- алгоритм оформления для разных категорий гостей (граждане РФ, иностранцы, VIP, группы);
- правила выдачи ключей и информирования гостя;
- действия при нестандартных ситуациях (ошибки, отказы, конфликты);
- точки контроля (ежедневные отчёты, выборочная проверка документов, прослушка звонков, аудит статусов номеров).

Это реализует управленческую функцию контроля: регламент делает процесс прозрачным, измеримым и управляемым.

Форма сдачи работы

1. **Чек-лист** (таблица: пункт, критерий, действие при несоответствии).
2. **Заполненные образцы документов** (регистрационная карта, уведомление о прибытии, БСО, шаблон e-mail-подтверждения).
3. **Сценарии ролевых игр** (краткое описание 3 ситуаций, ключевые фразы администратора, итог каждой ситуации).
4. **Расчёт пропускной способности** (таблица + вывод 5–7 предложений).
5. **Решения 2 ситуационных задач** (по 5–7 пунктов каждое).
6. **Регламент** (до 1 страницы, структурированный текст).
7. **Общий вывод** (0,5 страницы): как стандартизация и контроль при приёме гостей влияют на загрузку номерного фонда, доход (ADR/RevPAR), соблюдение законодательства и репутацию отеля.

Критерии оценки

- полнота и корректность оформления документов;
- соблюдение стандартов сервиса и скриптов;
- реалистичность решений в кейсах и связь с управленческими функциями (контроль, регулирование, влияние);
- практическая применимость регламента и чек-листа;

- правильность расчётов и обоснованность выводов по пропускной способности.

Лабораторное занятие 12. Стандарт «Обслуживание гостей службой приема и размещения» (на примере отеля «Приморье», 4 звезды, 120 номеров).

Цель занятия: сформировать у студентов навык разработки и применения стандарта обслуживания в СПиР, отработать регламенты взаимодействия с гостем, документооборот, контроль качества и управленческие механизмы (регулирование, контроль, влияние). С учётом ваших интересов к темам «функции менеджмента: регулирование и контроль» и «влияние и его формы» акцент сделан на контрольных точках, KPI, регламентах и инструментах влияния на удовлетворённость гостя.

1. Нормативно-правовая база стандарта

Стандарт опирается на:

- Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (ПП РФ № 1853);
- требования по миграционному учёту (ФЗ № 109, приказы МВД);
- внутренние регламенты отеля и SOP (Standard Operating Procedures);
- стандарты сервиса 4-звёздочного отеля (скорость, точность, вежливость, проактивность).

2. Основные этапы обслуживания и стандарты действий

Этап 1. Подготовка к заезду (до прихода гостя)

Действия:

- Сверить список заездов в PMS, выделить VIP, иностранцев, негарантированные брони.
- Проверить статусы номеров: «чистый», «готов к заселению», нет ли конфликтов бронирования.
- Подготовить документы: регистрационные карты, бланки уведомлений МВД, БСО/чеки.
- Убедиться, что ключи закодированы, информационные материалы на стойке, освещение и порядок соответствуют стандартам.

Контроль и регулирование: ежедневный утренний брифинг, дашборд в PMS «Заезды сегодня», чек-лист готовности стойки.

Этап 2. Встреча и приветствие (функция влияния: первое впечатление)

Стандарт:

- Время реакции ≤ 30 сек.
- Приветствие: «Добро пожаловать в отель „Приморье“! Меня зовут [Имя], я с радостью помогу вам».
- Для VIP/постоянных гостей — персонализация: «Рады видеть вас снова, [Имя]! Ваш номер уже готов».
- Предложить помощь с багажом, предложить присесть, если очередь.

Инструменты влияния: скрипты, тон голоса, зрительный контакт, открытая поза.

Этап 3. Проверка брони и идентификация (функция регулирования: распределение ресурсов)

Действия:

- Найти бронь в PMS по фамилии/ID/телефону.
- Сверить даты, категорию, особые пожелания, тип бронирования.
- Уточнить количество гостей, наличие багажа, необходимость раннего/позднего заезда.
- Предложить апгрейд или дополнительные услуги (без навязывания).

Контрольные точки: сверка брони с данными гостя, проверка доступности номера, фиксация пожеланий в профайле гостя.

Этап 4. Оформление документов и миграционный учёт (функция контроля: соблюдение законодательства)

Для граждан РФ:

- Паспорт, регистрационная карта (или электронная подпись).
- Информирование о правилах проживания, расчётном часе, порядке оплаты.

Для иностранных граждан:

- Паспорт, виза, миграционная карта.
- Уведомление о прибытии (МВД), передача данных в срок ≤ 1 рабочий день.
- Фиксация копий документов в закрытом доступе.

Бланки строгой отчётности и кассовые операции:

- При оплате наличными — БСО/кассовый чек.
- При безналичной оплате — чек онлайн-кассы.
- Все суммы и способы оплаты фиксируются в PMS.

Контроль: чек-лист «Документы и расчёты», журнал передачи данных МВД, аудит кассовых операций.

Этап 5. Размещение и выдача ключа (функция регулирования: управление номерным фондом)

Действия:

- Назначить номер с учётом пожеланий (тишина, вид, этаж).
- Проверить статус номера в PMS и у хозяйственной службы.
- Закодировать карту-ключ на срок проживания.
- Выдать ключ, дать краткие инструкции (Wi-Fi, завтрак, экстренные телефоны).
- Сопроводить до номера (VIP, семьи с детьми, большой багаж).

Контроль: статус номера «заселён» в PMS сразу после выдачи ключа; фиксация времени заселения.

Этап 6. Завершение регистрации и последующий сервис (функция влияния: лояльность)

Действия:

- Проговорить итоговые параметры: даты, категория, стоимость, особые условия.
- Отправить e-mail-подтверждение (если указан e-mail).
- Предложить дополнительные услуги: трансфер, экскурсии, room-service, поздний выезд.
- Пожелать приятного отдыха, сообщить, как связаться с ресепшн.

Контроль: подтверждение отправлено, дополнительные услуги зафиксированы в профайле, жалобы/пожелания занесены в CRM.

3. Стандартные формы и шаблоны (для лабораторной работы)

Шаблон приветствия (скрипт)

«Добро пожаловать в отель „Приморье“! Меня зовут [Имя]. Чем могу помочь? Если вы по брони, подскажите, пожалуйста, фамилию — я сразу всё подготовлю».

Чек-лист «Приём и размещение гостя» (12 пунктов)

№	Пункт	Критерий проверки	Действие при несоответствии
1	Гость встречен в течение 30 сек	Администратор у стойки, готов к работе	Эскалация старшему администратору

2	Бронь найдена в PMS	ID брони совпадает с данными гостя	Проверить альтернативные варианты поиска
3	Документы проверены	Паспорт/миграционные документы действительны	Отказать в заселении при недействительных документах
4	Регистрационная карта заполнена	Все обязательные поля заполнены	Дополнить недостающие данные
5	Уведомление МВД отправлено (для иностранцев)	Статус «Отправлено» в системе	Сформировать и отправить в течение 1 рабочего дня
6	Оплата проведена, чек выдан	Чек/БСО выдан гостю, сумма в PMS совпадает	Исправить расхождение, выдать корректный документ
7	Номер соответствует брони и пожеланиям	Категория, этаж, вид — как в брони	Предложить альтернативу или компенсацию
8	Ключ закодирован корректно	Ключ открывает дверь, срок действия верный	Перекодировать ключ
9	Инструкции гостю даны	Гость подтвердил понимание	Повторить инструкции, выдать памятку
10	Подтверждение отправлено на e-mail	Статус «Отправлено»	Отправить повторно
11	Дополнительные услуги предложены	В профайле есть отметка	Зафиксировать отказ/согласие
12	Время регистрации ≤ 5 минут	Таймер/отчёт в PMS	Проанализировать причины задержки

4. Конкретные задания для студентов

Задание 1. Разработать стандарт «Время обслуживания гостя»

Рассчитать и обосновать целевые значения:

- время реакции на появление гостя — ≤ 30 сек;
- поиск брони и сверка данных — $\leq 1,5$ мин;
- оформление документов и оплата — ≤ 2 мин;
- выдача ключа и инструктаж — $\leq 1,5$ мин.

Оформить в таблице:

Этап	Целевое время	Инструмент контроля	KPI
Реакция на гостя	≤ 30 сек	Таймер, видеонаблюдение	Доля случаев ≤ 30 сек ≥ 95 %
Поиск брони	$\leq 1,5$ мин	Отчёт PMS по длительности этапов	Среднее время $\leq 1,5$ мин
Оформление документов	≤ 2 мин	Чек-лист, выборочный аудит	Доля ошибок ≤ 2 %
Выдача ключа и инструктаж	$\leq 1,5$ мин	Скрипт, памятка	Доля гостей, получивших инструкции

			≥ 100 %
--	--	--	---------

Вывод: как нормирование времени и контроль этапов влияют на пропускную способность ресепшн и удовлетворённость гостей.

Задание 2. Оформить документы по образцу

1. **Регистрационная карта (гражданин РФ)** — заполнить условные данные (ФИО, паспорт, даты, подпись).

2. **Уведомление о прибытии иностранного гражданина** — заполнить на примере двух условных гостей.

3. **Кассовый чек/БСО** — сформировать макет с реквизитами отеля, суммой, датой, способом оплаты.

4. **Подтверждение на e-mail** — написать шаблон письма (тема, приветствие, параметры брони, контакты, правила).

Задание 3. Проиграть сценарии (ролевые игры)

Разделить группу на пары: администратор — гость. Отработать 3 сценария:

1. **Гость по брони, всё стандартно.** Задача: выполнить полный цикл регистрации, уложиться в 5 минут, соблюсти все контрольные точки.

2. **Иностраный гражданин, не понимает условий.** Задача: корректно объяснить правила, оформить миграционный учёт, избежать недопонимания. Применить техники влияния (простые формулировки, визуальные подсказки, предложение помощи).

3. **VIP-гость, недоволен номером (шум, вид не тот).** Задача: применить техники урегулирования конфликта, предложить варианты компенсации (апгрейд, комплимент от отеля, поздний выезд), зафиксировать решение в PMS и передать в смежные службы.

Критерии оценки: соблюдение регламента, умение влиять на гостя, корректное оформление документов, скорость и качество коммуникации.

Задание 4. Проработать ситуационные задачи

Задача 1. Ошибка в бронировании. Гость приехал по брони на «Комфорт», но номер занят из-за двойного бронирования.

Задание: предложить 3 варианта решения (другой номер с компенсацией, апгрейд, предложение альтернативной гостиницы с трансфером), описать, как это оформить в PMS, и какие меры контроля предотвратят такие ошибки (двойная проверка статусов, регламент сверки с хозяйственной службой, ежедневный аудит).

Задача 2. Гость отказывается заполнять документы. Гость говорит: «Я не хочу ничего подписывать, просто дайте ключ».

Задание: объяснить, почему документы обязательны (законодательство РФ, договор на оказание услуг), предложить упрощённый вариант (электронная подпись, краткий опросник), зафиксировать отказ и действия в журнале инцидентов. Связать с функцией контроля: как регламенты защищают отель и гостя.

Задание 5. Разработать регламент «Контроль качества обслуживания в СПиР» (0,5–1 страница)

В регламенте отразить:

- периодичность выборочных проверок (ежедневно, не менее 10 % регистраций);
- методику проверки (чек-лист, прослушка звонков, просмотр видео);
- ответственных (старший администратор, директор по размещению);
- порядок фиксации замечаний и сроков устранения;
- эскалацию при систематических нарушениях (обучение, корректирующие действия);
- точки контроля (ежедневный отчёт по времени регистрации, сводный отчёт по жалобам за неделю).

Это инструмент регулирования и контроля: формализация снижает субъективность и позволяет управлять качеством.

Форма сдачи работы

1. **Стандарт «Обслуживание гостей СПиР»** (перечень этапов, скрипты, целевые времена).
2. **Чек-лист из 12 пунктов** (таблица с критериями и действиями).
3. **Заполненные образцы документов** (регистрационная карта, уведомление МВД, БСО, e-mail-подтверждение).
4. **Сценарии ролевых игр** (краткое описание 3 ситуаций, ключевые фразы администратора, итог каждой ситуации).
5. **Решения 2 ситуационных задач** (по 5–7 пунктов каждое).
6. **Регламент контроля качества** (до 1 страницы).
7. **Общий вывод** (0,5 страницы): как стандарт, регламенты и контрольные точки обеспечивают соблюдение законодательства, регулируют загрузку ресурсов, контролируют качество и позволяют влиять на лояльность гостя.

Критерии оценки

- полнота и корректность стандарта и чек-листа;
- реалистичность сценариев и решений в кейсах;
- соответствие документов требованиям законодательства и стандартам отеля;
- связь решений с функциями менеджмента (контроль, регулирование, влияние);
- практическая применимость регламента и инструментов контроля;
- правильность расчётов времени и KPI.

Вывод: как нормирование времени и контроль этапов влияют на пропускную способность ресепшн и удовлетворённость гостей.

Задание 2. Оформить документы по образцу

1. **Регистрационная карта (гражданин РФ)** — заполнить условные данные (ФИО, паспорт, даты, подпись).
2. **Уведомление о прибытии иностранного гражданина** — заполнить на примере двух условных гостей.
3. **Кассовый чек/БСО** — сформировать макет с реквизитами отеля, суммой, датой, способом оплаты.
4. **Подтверждение на e-mail** — написать шаблон письма (тема, приветствие, параметры брони, контакты, правила).

Задание 3. Проиграть сценарии (ролевые игры)

Разделить группу на пары: администратор — гость. Отработать 3 сценария:

1. **Гость по брони, всё стандартно.** Задача: выполнить полный цикл регистрации, уложиться в 5 минут, соблюсти все контрольные точки.
2. **Иностраный гражданин, не понимает условий.** Задача: корректно объяснить правила, оформить миграционный учёт, избежать недопонимания. Применить техники влияния (простые формулировки, визуальные подсказки, предложение помощи).
3. **VIP-гость, недоволен номером (шум, вид не тот).** Задача: применить техники урегулирования конфликта, предложить варианты компенсации (апгрейд, комплимент от отеля, поздний выезд), зафиксировать решение в PMS и передать в смежные службы.

Критерии оценки: соблюдение регламента, умение влиять на гостя, корректное оформление документов, скорость и качество коммуникации.

Задание 4. Проработать ситуационные задачи

Задача 1. Ошибка в бронировании. Гость приехал по брони на «Комфорт», но номер занят из-за двойного бронирования.

Задание: предложить 3 варианта решения (другой номер с компенсацией, апгрейд, предложение альтернативной гостиницы с трансфером), описать, как это оформить в PMS, и какие меры контроля предотвратят такие ошибки (двойная проверка статусов, регламент сверки с хозяйственной службой, ежедневный аудит).

Задача 2. Гость отказывается заполнять документы. Гость говорит: «Я не хочу ничего подписывать, просто дайте ключ».

Задание: объяснить, почему документы обязательны (законодательство РФ, договор на оказание услуг), предложить упрощённый вариант (электронная

подпись, краткий опросник), зафиксировать отказ и действия в журнале инцидентов. Связать с функцией контроля: как регламенты защищают отель и гостя.

Задание 5. Разработать регламент «Контроль качества обслуживания в СПиР» (0,5–1 страница)

В регламенте отразить:

- периодичность выборочных проверок (ежедневно, не менее 10 % регистраций);
- методику проверки (чек-лист, прослушка звонков, просмотр видео);
- ответственных (старший администратор, директор по размещению);
- порядок фиксации замечаний и сроков устранения;
- эскалацию при систематических нарушениях (обучение, корректирующие действия);
- точки контроля (ежедневный отчёт по времени регистрации, сводный отчёт по жалобам за неделю).

Это инструмент регулирования и контроля: формализация снижает субъективность и позволяет управлять качеством.

Форма сдачи работы

1. **Стандарт «Обслуживание гостей СПиР»** (перечень этапов, скрипты, целевые времена).
2. **Чек-лист из 12 пунктов** (таблица с критериями и действиями).
3. **Заполненные образцы документов** (регистрационная карта, уведомление МВД, БСО, e-mail-подтверждение).
4. **Сценарии ролевых игр** (краткое описание 3 ситуаций, ключевые фразы администратора, итог каждой ситуации).
5. **Решения 2 ситуационных задач** (по 5–7 пунктов каждое).
6. **Регламент контроля качества** (до 1 страницы).
7. **Общий вывод** (0,5 страницы): как стандарт, регламенты и контрольные точки обеспечивают соблюдение законодательства, регулируют загрузку ресурсов, контролируют качество и позволяют влиять на лояльность гостя.

Критерии оценки

- полнота и корректность стандарта и чек-листа;
- реалистичность сценариев и решений в кейсах;
- соответствие документов требованиям законодательства и стандартам отеля;
- связь решений с функциями менеджмента (контроль, регулирование, влияние);
- практическая применимость регламента и инструментов контроля;
- правильность расчётов времени и KPI.

Лабораторное занятие 13. Стандарт «Телефонные переговоры» (на примере

службы приёма и размещения отеля «Приморье», 4 звезды, 120 номеров).

Цель занятия: сформировать у студентов навык ведения телефонных переговоров в гостиничном сервисе, отработать скрипты и алгоритмы обработки разных типов звонков, закрепить управленческие механизмы контроля (нормативы, чек-листы, KPI) и инструменты влияния (работа с эмоциями, управление ожиданиями). С учётом ваших интересов к темам «функции менеджмента: регулирование и контроль» и «влияние и его формы» в заданиях сделан акцент на регламентах, контрольных точках и техниках коммуникации.

1. Нормативная база и принципы стандарта

Принципы сервиса:

- **Скорость ответа:** не позднее 3 звонков ($\approx 20\text{--}30$ сек).
- **Точность информации:** данные только из PMS/официальных источников.
- **Вежливость и эмпатия:** нейтральный доброжелательный тон, активное слушание.
- **Документирование:** фиксация всех звонков в CRM/журнале (кто, когда, суть, итог).

Нормативные требования:

- Правила предоставления гостиничных услуг в РФ (ПП № 1853) — обязанность предоставлять достоверную информацию.
- Политика конфиденциальности — не разглашать персональные данные гостей.
- Внутренние SOP отеля (скрипты, правила эскалации, стандарты времени).

2. Типы входящих звонков и алгоритмы обработки

Тип звонка	Алгоритм действий	Инструменты контроля	KPI
Бронирование	Приветствие → уточнение дат/категорий → проверка наличия в PMS → предложение вариантов → фиксация брони → подтверждение e-mail	Статус брони в PMS, чек-лист бронирования	Время разговора ≤ 3 мин; доля подтверждённых броней $\geq 90\%$
Уточнение условий	Приветствие → выяснение вопроса → ответ по скрипту → предложение доп. услуг (без давления) → фиксация запроса	База FAQ, скрипты ответов	Доля ответов без эскалации $\geq 80\%$
Жалоба/конфликт	Приветствие + эмпатия («Спасибо, что	Журнал инцидентов, PMS-заявка, сроки	Время первой реакции ≤ 5 мин; доля

	сообщили») → фиксация сути → предложение решения → эскалация при необходимости → контроль исполнения	реакции	решённых на 1-й линии $\geq 70\%$
Запрос трансфера/экскурсий	Приветствие → сбор данных (дата, время, кол-во гостей) → передача в консьерж-службу → подтверждение гостю	CRM-заявка, трекинг передачи	Время передачи ≤ 10 мин; подтверждение отправлено
Иностранный гость	Приветствие на английском (минимум) → простые формулировки → при сложностях — эскалация на англоговорящего сотрудника → фиксация в профайле гостя	Двуязычные скрипты, список ответственных	Доля успешных коммуникаций без переводчика $\geq 60\%$

3. Скрипты для разных ситуаций

Базовый скрипт входящего звонка (приём)

«Отель „Приморье“, добрый день! Меня зовут [Имя], чем могу помочь?»

Скрипт для бронирования

«Спасибо за звонок. Подскажите, пожалуйста, даты заезда и выезда, количество гостей и желаемую категорию номера. Сейчас проверю наличие и предложу варианты».

Скрипт при отсутствии мест

«К сожалению, на указанные даты все номера данной категории заняты. Могу предложить соседние даты либо номер более высокой категории с приятным бонусом (поздний выезд/комплимент). Какой вариант вам ближе?»

Скрипт при жалобе

«Благодарю, что сообщили об этом. Понимаю, насколько это важно. Сейчас зафиксирую ваш запрос и передам в профильную службу. Мы вернёмся к вам с ответом в течение 15 минут. Удобно ли это?»

Скрипт удержания на линии

«Чтобы уточнить информацию, мне потребуется 2–3 минуты. Вы готовы подождать или удобнее, чтобы я перезвонил? Если удобно подождать — спасибо, оставайтесь на линии».

4. Правила исходящих звонков (проактивный сервис)

Когда звонить:

- напоминание о бронировании за 24–48 ч;
- подтверждение раннего заезда/позднего выезда;
- информирование о статусе заявки (трансфер, апгрейд, жалоба);
- опрос удовлетворённости после выезда (NPS).

Алгоритм:

1. Подготовка: открыть бронь в PMS, выписать ключевые данные.
2. Приветствие: «Добрый день, [Имя], это отель „Приморье“. Звоню, чтобы подтвердить ваше бронирование на [дата]».
3. Уточнить детали, предложить доп. услуги.
4. Зафиксировать итог в PMS (подтверждено/изменено/отменено).
5. Отправить e-mail-подтверждение.

Контроль: отчёт по исходящим звонкам (количество, статусы, конверсия в подтверждение).

5. Конкретные задания для студентов

Задание 1. Разработать чек-лист «Качество телефонного разговора» (10–12 пунктов)

Пример таблицы:

№	Пункт	Критерий проверки	Действие при несоответствии
1	Трубку взяли ≤ 3 звонков	Да/Нет (по логам)	Анализ причин задержек, перераспределение нагрузки
2	Использован скрипт приветствия	Фраза соответствует стандарту	Обучение, разбор ошибок
3	Суть запроса зафиксирована в CRM	Поле «Комментарий» заполнено	Дозаполнить, проверить шаблон
4	Предложены доп. услуги (если уместно)	Отметка «Да/Нет»	Тренинг по продажам без давления
5	Время разговора в норме	≤ 3–5 мин (по типу звонка)	Разбор длинных звонков
6	Итог звонка зафиксирован в PMS	Статус брони/заявки обновлён	Исправить статус, назначить ответственного

Вывод: как чек-лист реализует функцию контроля и снижает вариативность качества.

Задание 2. Составить скрипты для 3 типов звонков

1. **Бронирование номера «Комфорт» на выходные.** Включите уточнение дат, категории, особых пожеланий, подтверждение и предложение трансфера.

2. **Жалоба на шум в номере.** Включите эмпатию, фиксацию проблемы, предложение решения (переселение/компенсация), сроки реакции.

3. **Запрос на ранний заезд.** Включите проверку возможности, варианты (платно/бесплатно), условия, финальное подтверждение.

Критерии оценки: соответствие скриптов стандартам сервиса, отсутствие «стоп-фраз», наличие точек контроля (фиксация в PMS, сроки).

Задание 3. Проиграть сценарии (ролевые игры)

Разделить группу на пары: администратор (телефон) — гость. Отработать 3 сценария:

1. **Гость хочет забронировать номер, но не знает точных дат.** Задача: мягко выяснить потребности, предложить гибкие варианты, зафиксировать интерес в CRM.

2. **Гость возмущён тем, что в описании номера не было указано, что окна выходят на дорогу.** Задача: применить техники деэскалации, предложить апгрейд/компенсацию, зафиксировать в PMS и передать в службу качества.

3. **Иностранный гость плохо понимает русский, нервничает.** Задача: использовать простые фразы, предложить помощь на английском, при необходимости подключить англоговорящего сотрудника, зафиксировать языковой профиль гостя.

Критерии: соблюдение скрипта, умение влиять на эмоции гостя, корректная фиксация в системе, скорость решения.

Задание 4. Рассчитать нормативы и KPI

Дано: в среднем 120 входящих звонков в день, 3 администратора на смене, цель — отвечать в течение 30 сек.

Рассчитать:

- среднее количество звонков на 1 администратора в час (при 8-часовой смене);
- целевое время разговора для разных типов звонков (бронирование, уточнение, жалоба);
- долю звонков, которые должны решаться на 1-й линии без эскалации.

Оформить в таблице:

Показатель	Расчёт	Целевое значение	Комментарий
------------	--------	------------------	-------------

Звонков на администратора в день	120 / 3	40 звонков	Нагрузка должна быть сбалансирована
Звонков в час	40 / 8	5 звонков/час	Норма для планирования смен
Время ответа	≤ 30 сек	≥ 95 % случаев	Контроль по логам АТС/CRM
Доля решений на 1-й линии	—	≥ 75 %	Снижение эскалаций повышает эффективность

Вывод: как нормативы и KPI реализуют функцию регулирования и позволяют управлять качеством сервиса.

Задание 5. Разработать регламент «Обработка телефонных обращений» (0,5–1 страница)

В регламенте отразить:

- порядок приёма звонков (кто отвечает, в какие сроки, как распределяются по типам);
- правила ведения разговора (скрипты, запрет на стоп-фразы, работа с эмоциями);
- порядок фиксации (CRM/журнал, обязательные поля);
- эскалацию (кто и в какие сроки принимает сложные случаи);
- контроль качества (прослушка 10 % звонков, отчётность, разбор инцидентов).

Это инструмент регулирования и контроля: формализация снижает субъективность и позволяет управлять качеством.

Форма сдачи работы

1. **Стандарт «Телефонные переговоры»** (этапы, принципы, нормативы).
2. **Чек-лист качества разговора** (таблица с пунктами, критериями и действиями).
3. **3 скрипта** (для бронирования, жалобы, запроса раннего заезда).
4. **Сценарии ролевых игр** (описание 3 ситуаций, ключевые фразы администратора, итог каждой ситуации).
5. **Расчёт нормативов и KPI** (таблица + краткий вывод).
6. **Регламент обработки обращений** (до 1 страницы).
7. **Общий вывод** (0,5 страницы): как стандарт, регламенты и контрольные точки обеспечивают соблюдение стандартов сервиса, регулируют нагрузку на персонал, контролируют качество и позволяют влиять на удовлетворённость гостей.

Критерии оценки

- полнота и корректность стандарта и чек-листа;
- реалистичность скриптов и сценариев, отсутствие «токсичных» фраз;
- соответствие расчётов нормативам и логике распределения нагрузки;
- связь решений с функциями менеджмента (контроль, регулирование, влияние);
- практическая применимость регламента и инструментов контроля;
- правильность KPI и их измеримость.

Лабораторное занятие 14. Стандарт «Жалобы гостей» (на примере отеля «Приморье», 4 звезды, 120 номеров).

Цель занятия: сформировать у студентов алгоритм работы с жалобами гостей, отработать инструменты фиксации, эскалации и контроля исполнения, а также связать процесс с управленческими функциями (регулирование, контроль, влияние). С учётом ваших тем по менеджменту акцент сделан на регламентах, контрольных точках, KPI и механизмах влияния на лояльность гостя.

1. Нормативная база и принципы стандарта

Принципы работы с жалобами:

- **Нулевая терпимость к игнорированию:** любая жалоба фиксируется, даже если гость эмоционально нестабилен.
- **Эмпатия и извинение как точка влияния:** первый ответ всегда содержит сочувствие и признание неудобства (независимо от вины отеля).
- **Прозрачность сроков:** гостю сразу называют срок решения и ответственного.
- **Документирование и контроль:** каждая жалоба имеет уникальный номер, статус, сроки, ответственного и результат.
- **Анализ и профилактика:** повторяющиеся жалобы становятся основанием для корректирующих действий.

Нормативные источники:

- ПП РФ № 1853 (обязанность реагировать на обращения гостей).
- Политика качества отеля, SOP, регламенты службы качества.
- ФЗ «О защите прав потребителей» (сроки удовлетворения требований).

2. Каналы поступления жалоб и первичная фиксация

Канал	Как фиксируется	Ответственный	Срок первичной реакции
-------	-----------------	---------------	------------------------

Лично на ресепшн	Заявка в PMS + краткий комментарий в CRM	Администратор	≤ 5 мин
По телефону	Запись в журнале инцидентов + заявка в PMS	Администратор/ старший смены	≤ 5 мин
E-mail / мессенджер	Тикет в CRM, привязка к брони	Guest Relations	≤ 15 мин (в рабочее время)
Онлайн-отзыв (агрегатор)	Тикет в CRM + шаблонный ответ-подтверждение	Служба маркетинга/ GR	≤ 24 ч
Книга отзывов	Скан/фото + перенос в CRM с номером тикета	Старший администратор	В день поступления

Контрольные точки: наличие номера тикета, статус «В работе», назначенный ответственный, срок решения, канал уведомления гостя.

3. Алгоритм обработки жалобы (универсальный)

- 1. Принять и зафиксировать:** записать суть, данные гостя, дату/время, канал.
- 2. Проявить эмпатию и извиниться:** «Сожалею, что вам пришлось столкнуться с этой ситуацией. Сейчас всё зафиксирую и сразу передам профильной службе».
- 3. Определить тип и срочность:** техническая неисправность/качество уборки/шум/расчёт — и уровень срочности (критично/срочно/стандартно).
- 4. Назначить ответственного и срок:** указать в тикете, уведомить гостя.
- 5. Эскалировать при необходимости:** если решение вне полномочий администратора — на старшего администратора, директора службы, Guest Relations.
- 6. Контролировать исполнение:** статус в PMS/CRM, промежуточные отметки.
- 7. Сообщить гостю о решении:** кратко, по делу, с подтверждением (фото, чек, акт).
- 8. Получить подтверждение удовлетворённости:** «Скажите, стало ли комфортнее? Если нет — мы предложим другой вариант».
- 9. Закрывать тикет и занести в базу знаний:** причина, решение, профилактика.

4. Матрица срочности и ответственных

Тип жалобы	Срочность	Срок решения	Ответственный	Инструмент контроля
Шум от соседей / вентиляции	Критично	≤ 30 мин	Guest Relations + техслужба	Журнал инцидентов, фотофиксация

Неисправность в номере (свет, вода, ТВ)	Критично	≤ 60 мин	Техническая служба	PMS-заявка, чек-лист устранения
Грязный номер / не-комплект белья	Срочно	≤ 90 мин	Хозяйственная служба	Чек-лист уборки, фото «до/после»
Ошибка в расчёте / переплата	Срочно	≤ 120 мин	Бухгалтерия + ресепшн	Акт сверки, кассовый документ
Несоответствие описанию номера	Стандартно	≤ 24 ч	Директор по размещению	Переселение, компенсация, письмо гостю
Претензия к поведению сотрудника	Стандартно	≤ 48 ч	HR + директор службы	Внутреннее расследование, обратная связь гостю

5. Скрипты для разных ситуаций

Скрипт при приёме жалобы лично:

«Сожалею, что у вас возникли сложности. Сейчас всё запишу и сразу передам в профильную службу. Мы вернёмся к вам с ответом в течение [срок]. Удобно ли, если я позвоню или напишу в мессенджер?»

Скрипт по телефону (если решение требует времени):

«Спасибо, что сообщили. Понимаю, насколько это важно. Сейчас создаю заявку и назначаю ответственного. Срок решения — до [время/дата]. Подтверждение пришлю на [e-mail/мессенджер]. Если ситуация ухудшится — звоните сразу на ресепшн, мы ускорим процесс».

Ответ на негативный онлайн-отзыв (шаблон):

«Благодарим за обратную связь. Сожалеем, что впечатления оказались не такими, как вы ожидали. Мы уже разобрались в ситуации: [кратко, без оправданий]. В качестве компенсации предлагаем [конкретно]. Пожалуйста, свяжитесь с нами по [контакты], чтобы оформить. Надеемся, что сможем вернуть ваше доверие».

6. Конкретные задания для студентов

Задание 1. Разработать форму «Тикет жалобы гостя» (10–12 обязательных полей)

Пример таблицы полей:

Поле	Назначение	Контрольный критерий
Номер тикета	Уникальная нумерация	Автогенерация в CRM/PMS
Дата/время поступления	Хронология	Проверка по логам
Канал поступления	Распределение нагрузки	Отчёт по каналам
ФИО гостя, бронь, номер	Идентификация	Сверка с PMS
Суть жалобы (своими словами)	Точность проблемы	Без интерпретаций
Категория и срочность	Приоритизация	Матрица срочности
Назначенный ответственный	Эскалация	Подпись/логин в системе
Срок решения	Контроль исполнения	Таймер/напоминание
Промежуточный статус	Прозрачность	Обновление каждые 2–4 ч при критических
Результат и подтверждение гостя	Заккрытие цикла	Комментарий «Гость удовлетворён: да/нет»
Профилактические меры	Улучшение сервиса	Поле «Причина», «Что изменить в стандартах»

Вывод: как единая форма тикета реализует функцию контроля и снижает вариативность обработки.

Задание 2. Проработать 3 кейса и предложить решение

1. Гость жалуется на запах в номере через 2 часа после заселения.
Задание: определить срочность, ответственных, шаги решения (переселение/обработка), способ уведомления, контрольные точки (фотофиксация, чек-лист), KPI (время реакции, удовлетворённость).

2. Гость обнаружил, что с карты списали лишнюю сумму.
Задание: алгоритм действий (проверка, акт сверки, возврат), ответственные

(бухгалтерия, ресепшн), сроки, документы (чек, заявление), контрольные точки (статус возврата, подтверждение гостя).

3. Гость оставил негативный отзыв на агрегаторе: «Окна на стройку, хотя на фото был вид на парк».

Задание: ответ по скрипту, эскалация (маркетинг, продажи), профилактика (обновление фото, пометка в описании), KPI (срок ответа, конверсия в личное обращение).

Критерии оценки: соблюдение алгоритма, корректная эскалация, измеримые сроки, работа с эмоциями, документальное оформление.

Задание 3. Проиграть сценарии (ролевые игры)

Разделить группу на пары: администратор — гость. Отработать:

1. Жалоба на шум от ремонта в соседнем номере. Задача: эмпатия, предложение переселения, согласование с хозяйственной службой, фиксация в PMS, уведомление гостя.

2. Гость возмущён, что ему не предоставили ранний заезд, хотя он просил в переписке. Задача: проверить историю брони, извиниться, предложить компенсацию (поздний выезд/комплимент), зафиксировать в профайле гостя.

3. Жалоба на грубость администратора. Задача: зафиксировать, проявить эмпатию, эскалировать на старшего администратора/HR, предложить контакт Guest Relations, не оправдывать сотрудника публично.

Критерии: соблюдение скрипта, корректная эскалация, фиксация, влияние на эмоции гостя, скорость.

Задание 4. Рассчитать KPI и контрольные точки

Дано: отель 120 номеров, средняя загрузка 80 %, в среднем 2–3 жалобы в день.

Рассчитать и обосновать целевые значения:

- доля жалоб, решённых на 1-й линии (без эскалации);
- среднее время первой реакции;
- доля жалоб с подтверждённой удовлетворённостью гостя;
- процент повторяющихся жалоб (индикатор качества профилактики).

Оформить в таблице:

KPI	Целевое значение	Инструмент измерения	Функция менеджмента
Время первой	≤ 15 мин	Логи CRM/PMS,	Контроль

КРІ	Целевое значение	Инструмент измерения	Функция менеджмента
реакции		журнал инцидентов	
Доля решений на 1-й линии	$\geq 70 \%$	Отчёт по эскалациям	Регулирование нагрузки
Удовлетворённость гостя (подтверждение)	$\geq 85 \%$	Опрос/комментарий в тикете	Влияние на лояльность
Повторяющиеся жалобы	$\leq 10 \%$	Анализ базы тикетов	Профилактика и улучшение стандартов

Вывод: как КРІ позволяют регулировать процесс, контролировать качество и влиять на удовлетворённость гостей.

Задание 5. Разработать регламент «Работа с жалобами гостей» (0,5–1 страница)

В регламенте отразить:

- порядок приёма и регистрации жалоб (каналы, форма тикета);
- матрицу срочности и сроков;
- правила коммуникации (скрипты, запрет на оправдания, работа с эмоциями);
- порядок эскалации (кто, когда, какие документы);
- контроль качества (прослушка/выборочная проверка 10 % тикетов, отчёт по КРІ);
- профилактику (еженедельный разбор повторяющихся жалоб, внесение изменений в стандарты).

Это инструмент регулирования и контроля: формализация снижает субъективность и позволяет системно улучшать сервис.

Форма сдачи работы

1. Стандарт «Жалобы гостей» (этапы, принципы, матрица срочности).
2. Форма тикета жалобы (таблица полей, назначение, критерии контроля).
3. 3 решения кейсов (по 7–10 пунктов каждое: действия, ответственные, сроки, документы, контроль).

4. **Сценарии ролевых игр** (описание 3 ситуаций, ключевые фразы администратора, итог каждой ситуации).

5. **Расчёт KPI** (таблица + краткий вывод).

6. **Регламент работы с жалобами** (до 1 страницы).

7. **Общий вывод** (0,5 страницы): как стандарт, регламенты и контрольные точки обеспечивают контроль качества, регулируют нагрузку и позволяют влиять на лояльность гостей.

Критерии оценки

- полнота и реалистичность стандарта и формы тикета;
- корректность эскалации и распределения ответственности в кейсах;
- соответствие скриптов стандартам сервиса и психологии общения;
- измеримость и обоснованность KPI;
- практическая применимость регламента;
- связь решений с функциями менеджмента (контроль, регулирование, влияние);
- наличие профилактических мер для повторяющихся жалоб.

Тема 1.5. Обслуживание гостей в период проживания в гостинице. Дополнительные услуги в структуре услуг гостиницы

Практическое занятие 16. Основные критерии эффективности работы персонала по уборке помещений. Категории персонала по уборке помещений

Цель занятия: сформировать у студентов понимание того, как оценивать эффективность уборочного персонала, различать категории сотрудников и увязывать их функционал с управленческими инструментами (контроль, регулирование, влияние). С учётом ваших интересов к темам «функции менеджмента: регулирование и контроль» и «влияние и его формы» в заданиях сделан акцент на KPI, чек-листах, нормативах и механизмах управленческого воздействия.

1. Категории персонала по уборке помещений (на примере отеля «Приморье», 4 звезды, 120 номеров)

Категория / должность	Зона ответственности	Ключевые задачи	Норма управляемости / нагрузка	Инструменты контроля
Руководитель хозяйственной службы (хаус-менеджер)	Вся хозяйственная служба отеля	Планирование, бюджет, закупки, обучение, контроль качества, работа с инцидентами	Подчиняются 2–3 супервайзера, до 60 человек линейного персонала	Отчёты по KPI, аудит, выборочные проверки, PMS/CRM-аналитика
Супервайзер (старший)	Смена горничных (15–20 чел.),	Распределение заданий, обход номеров,	1 супервайзер на 15–20 горничных	Чек-листы, дашборды в PMS, журнал

Категория / должность	Зона ответственности	Ключевые задачи	Норма управляемости / нагрузка	Инструменты контроля
смены)	контроль качества уборки	наставничество, разбор жалоб, фотофиксация		замечаний
Горничная	Номера, коридоры, гостевые зоны (по маршруту)	Уборка номеров, комплектация, проверка имущества, смена белья	14–16 номеров «Комфорт» или 8–10 «Люкс» за 8-часовую смену	Стандарты уборки, чек-листы, статусы в PMS
Помощник супервайзера / координатор смены	Логистика смены, инвентарь, экспресс-заявки	Координация экспресс-уборок, выдача инвентаря, учёт расходников, взаимодействие со СПиР	Поддержка 1–2 супервайзеров	Журнал заявок, чат смены, PMS-статусы
Начальник прачечной / участка химчистки	Прачечная, обработка белья, химчистка	Организация стирки/глажки, контроль качества белья, нормы расхода средств	До 5–8 операторов в смене	Технологические карты, журналы качества, инвентаризация
Мастер мелкого ремонта	Номера, гостевые и служебные помещения	Устранение мелких неисправностей (свет, сантехника, замки)	Заявки в PMS, норма времени на заявку	Журнал выполненных работ, фото «до/после»
Уборщик общественных зон	Лобби, коридоры, лифтовые холлы, конференц-зоны, санузлы общего пользования	Поддерживающая уборка, вынос мусора, протирка поверхностей, пополнение расходников	По площади и трафику (нормативы по м ²)	Чек-лист зоны, фото-отчёт, журнал уборки

2. Основные критерии эффективности (KPI) и методы контроля

Количественные критерии

- **Производительность:** количество убранных номеров/м² за смену.
Пример: горничная — 15 номеров «Комфорт» за 8 часов.
- **Соблюдение нормативов времени:** время на уборку номера по категориям.
Пример: «Комфорт» — 35–40 минут, «Люкс» — 55–65 минут.
- **Расход материалов:** химия, текстиль, расходники на номер/м².
Контроль: инвентаризация, нормы списания, отчёты по сменам.

Качественные критерии

- **Доля замечаний по качеству:** процент номеров с выявленными недостатками при выборочной проверке.
Целевой показатель: ≤ 5 %.
- **Повторные уборки:** количество переделок по одной и той же причине.
Целевой показатель: ≤ 3 % от общего числа уборок.

- **Соответствие стандартам:** выполнение всех пунктов чек-листа (без пропусков).

Метод контроля: выборочная проверка 10–20 % номеров, фотофиксация.

Сервисные и управленческие критерии

- **Скорость реакции на экспресс-заявку:** время от заявки до начала уборки.

Целевой показатель: ≤ 30 минут.

- **Удовлетворённость гостей:** доля негативных отзывов, связанных с чистотой.

Целевой показатель: ≤ 2 % от всех отзывов.

- **Дисциплина и безопасность:** соблюдение правил охраны труда, использование СИЗ, корректное применение химии.

Контроль: журналы инструктажа, внеплановые проверки.

3. Методы контроля и инструменты регулирования

- **Чек-листы:** стандартизированные списки действий для каждой зоны и категории номера. Позволяют формализовать контроль и снизить субъективность.
- **Фотофиксация:** фото «после уборки» для спорных случаев и аудита.
- **PMS-статусы:** фиксация этапов уборки («грязный», «уборка», «готов», «экспресс») для контроля загрузки и сроков.
- **Выборочные проверки:** супервайзер проверяет 10–20 % номеров ежедневно.
- **Аудит и отчёты:** еженедельные сводки по KPI, анализ повторяющихся замечаний, корректирующие действия.
- **Эскалация инцидентов:** чёткие правила, кто и когда принимает решение (супервайзер → хаусменеджер → директор).

4. Конкретные задания для студентов

Задание 1. Рассчитать нормативы и KPI для горничной

Дано: отель 120 номеров, загрузка 80 %, категория «Комфорт» — 80 номеров, «Люкс» — 40 номеров. Смена — 8 часов, 3 смены в сутки.

Рассчитать:

- среднее количество номеров, которые нужно убрать за день;
- целевую производительность горничной (номеров/смена);
- необходимое количество горничных в смену и с резервом 15 %;
- целевые значения KPI: доля замечаний ≤ 5 %, повторные уборки ≤ 3 %.

Оформить в таблице:

Показатель	Расчёт	Целевое значение	Комментарий
Номера под уборку в день	$120 \times 80 \% = 96$	96 номеров	Часть — «Комфорт», часть — «Люкс»
Производительность горничной	15 «Комфорт» или 10 «Люкс»	14–16 номеров/смена	Норматив для планирования
Горничных в смену	$96 / 15 \approx 6,4 \rightarrow 7$	7 горничных	Округляем вверх
Штат с резервом	$7 \times 3 \times 1,15 \approx 24$	24 горничные	На случай больничных/отпусков
Доля замечаний	Выборка 15 номеров → не более 1 замечания	$\leq 5 \%$	Контроль качества

Вывод: как нормативы и KPI реализуют функцию регулирования (планирование штата) и контроля (качество уборки).

Задание 2. Разработать чек-лист «Уборка номера „Комфорт“» (15 пунктов)

Разделить на блоки: «Входная зона», «Спальня», «Санузел», «Комплектация». Для каждого пункта указать критерий проверки (например, «пыль отсутствует», «полотенца ровно сложены») и инструмент контроля (визуальный осмотр, салфетка, функциональная проверка).

Пример строки:

Блок	Пункт чек-листа	Критерий проверки	Инструмент контроля
Санузел	Протереть зеркало и стеклянные поверхности	Без разводов и пятен	Визуальный осмотр + салфетка
Спальня	Проверить исправность ТВ и пульта	ТВ включается, пульт работает	Функциональная проверка

Критерии оценки: полнота, измеримость критериев, практичность инструментов контроля.

Задание 3. Проработать 3 кейса и предложить решение с указанием KPI и контрольных точек

1. Гость пожаловался на запах в номере.
Задание: определить ответственного (супервайзер, горничная, мастер), шаги (переселение/обработка), сроки (≤ 90 мин), документы (заявка в PMS, фото), KPI (время реакции, удовлетворённость гостя).

2. При выборочной проверке выявлено 3 номера с пылью на полках.
Задание: алгоритм действий (разбор причин, дополнительное обучение, усиление

контроля), ответственные (супервайзер, хаусменеджер), контрольные точки (повторная проверка через 2 дня), KPI (доля замечаний после коррекции).

3. Расход химии превысил норму на 20 %.

Задание: анализ причин (неправильная дозировка, утечки, ошибки учёта), ответственные (хаусменеджер, начальник прачечной), меры (инструктаж, контроль выдачи), KPI (расход на номер, доля отклонений).

Критерии: корректная эскалация, измеримые сроки, документальное оформление, связь с функциями менеджмента (контроль, регулирование).

Задание 4. Проиграть сценарии (ролевые игры)

Разделить группу на пары: супервайзер — горничная. Отработать:

1. Разбор замечаний после выборочной проверки. Задача: дать обратную связь по чек-листу, не обвиняя, а обучая; зафиксировать в журнале; назначить срок устранения.

2. Конфликт: горничная считает норму 15 номеров нереалистичной. Задача: применить техники влияния (аргументация на данных, обсуждение маршрута, перераспределение нагрузки), зафиксировать договорённости.

3. Инцидент: гость нашёл в номере чужой предмет. Задача: зафиксировать находку, оформить акт, передать в службу забытых вещей, уведомить гостя; контрольные точки — статус в PMS и подпись.

Критерии: соблюдение регламента, умение влиять на эмоции и мотивацию сотрудника, корректная фиксация, скорость.

Задание 5. Разработать регламент «Контроль качества уборки» (0,5–1 страница)

В регламенте отразить:

- периодичность выборочных проверок (ежедневно, не менее 10 % номеров);
- методику проверки (чек-лист, фотофиксация, функциональная проверка);
- ответственных (супервайзер, хаусменеджер);
- порядок фиксации замечаний и сроков устранения;
- эскалацию при систематических нарушениях (обучение, корректирующие действия);
- точки контроля (ежедневный отчёт по статусам в PMS, сводный отчёт по замечаниям за неделю).

Это инструмент регулирования и контроля: формализация снижает субъективность и позволяет управлять качеством.

Форма сдачи работы

1. **Таблица категорий персонала** (должность, зона, задачи, нагрузка, инструменты контроля).
2. **Расчёт нормативов и KPI** (таблица + краткий вывод).
3. **Чек-лист уборки номера «Комфорт»** (15 пунктов, с блоками и критериями).
4. **Решения 3 кейсов** (по 7–10 пунктов: действия, ответственные, сроки, документы, KPI).
5. **Сценарии ролевых игр** (описание 3 ситуаций, ключевые фразы супервайзера, итог каждой ситуации).
6. **Регламент контроля качества** (до 1 страницы).
7. **Общий вывод** (0,5 страницы): как критерии эффективности, регламенты и контрольные точки обеспечивают контроль качества, регулируют нагрузку и позволяют влиять на мотивацию и дисциплину персонала.

Критерии оценки

- полнота и реалистичность нормативов и KPI;
- корректность распределения ответственности в кейсах;
- практическая применимость чек-листа и регламента;
- измеримость и обоснованность целевых значений;
- связь решений с функциями менеджмента (контроль, регулирование, влияние);
- наличие профилактических мер для повторяющихся проблем.

Практическое занятие 17. Предложите гостю услуги гостиницы, отделяя основные от дополнительных (на примере отеля «Приморье», 4 звезды, 120 номеров).

Цель занятия: отработать навык презентации услуг отеля с чёткой дифференциацией основных и дополнительных, научиться предлагать их без навязывания, используя техники влияния и персонализации. С учётом ваших интересов к темам «функции менеджмента: регулирование и контроль» и «влияние и его формы» в заданиях сделан акцент на скриптах, сегментации гостей, контроле конверсии предложений и механизмах влияния через ценность и уместность.

1. Основные и дополнительные услуги: разграничение

Основные услуги (включены в стоимость проживания по стандарту 4 звёзд)

- **Проживание в номере выбранной категории** (Комфорт, Стандарт, Люкс и др.) — базовая услуга, определяющая стоимость.
- **Ежедневная уборка номера** (смена полотенец по запросу, вынос мусора, проветривание).

- **Смена постельного белья** по нормативам отеля (например, раз в 3 дня для длительного проживания, ежедневно — для коротких заездов).
- **Комплектация номера:** Wi-Fi, ТВ, сейф, телефон, набор для приготовления чая/кофе, питьевая вода, базовые туалетные принадлежности.
- **Завтрак** (чаще всего в формате «шведский стол» либо континентальный — зависит от тарифа).
- **Хранение багажа** до заселения и после выезда (в течение оговорённого времени).
- **Информационная поддержка** на ресепшн, вызов экстренных служб, предоставление карт города, расписания транспорта.

Функция контроля: основные услуги фиксируются в договоре/брони и тарифе; их непредоставление — нарушение стандарта. Контроль идёт через чек-листы уборки, статусы в PMS, опрос гостей.

Дополнительные услуги (оплачиваются отдельно, предлагаются персонализировано)

Категория	Примеры	Когда уместно предлагать	KPI предложения
Питание вне завтрака	Обед/ужин в ресторане, room-service, тематические ужины, пикник	После заселения, при запросе «где поесть», в e-mail-рассылке	Доля гостей, заказавших доп. питание $\geq 25\%$
Транспорт	Трансфер аэропорт/вокзал, такси, аренда авто	При бронировании или на ресепшн при заселении	Конверсия предложений трансфера $\geq 30\%$
Экскурсии и досуг	Билеты в театр/музей, обзорные экскурсии, морские прогулки	По профилю гостя (туристы, семьи, бизнес)	Доля запросов на экскурсии $\geq 15\%$
Спа и красота	Массаж, сауна, бассейн, уход за лицом/телом	В лобби-зоне, в номере (буклет), при запросе релакса	Конверсия в спа-услуги $\geq 10\%$
Бизнес-услуги	Копировальные услуги, аренда переговорной, печать, Wi-Fi-премиум, проектор	Для деловых гостей, при запросе документов	Доля бизнес-гостей, воспользовавшихся услугами $\geq 40\%$
Бытовые и прочие	Прачечная/химчистка, глажка, прокат халата/тапочек, мини-бар (напитки/снеки)	По запросу или при заселении (кратко)	Доля гостей, использовавших бытовые услуги $\geq 20\%$
Особые сервисы	Поздний выезд/ранний заезд (при наличии), апгрейд номера, романтическое оформление, детские кровати/стульчики	По ситуации, при наличии возможности	Доля апгрейдов/поздних выездов $\geq 12\%$

Функция влияния: дополнительные услуги предлагают через ценность («это сэкономит вам время», «поможет расслабиться после дороги»), а не через давление. Контроль — через конверсию предложений, анализ профилей гостей и сезонности.

2. Принципы предложения услуг (управление восприятием и влиянием)

- **Персонализация:** предложение строится под цель поездки (бизнес, семья, романтический уикенд).
- **Уместность по времени:** не предлагать спа в момент заселения с чемоданами; лучше — через 30–60 минут или в e-mail.
- **Ясная ценность:** формулировать выгоду, а не просто перечислять опции («трансфер избавит от ожидания такси и поиска маршрута»).
- **Право выбора:** всегда оставлять гостю возможность отказаться без неловкости («Если сейчас неактуально — я оставлю буклет у вас в номере»).
- **Контроль качества:** фиксировать предпочтения в профайле гостя для будущих визитов.

3. Скрипты предложений (с разделением на основные и дополнительные)

Скрипт при заселении (акцент на основные услуги + 1 уместное доп. предложение)

«Добро пожаловать в отель „Приморье“! Ваш номер уже готов, ключ закодирован. В стоимость проживания включены ежедневная уборка, смена полотенец по запросу, Wi-Fi и завтрак с 7:00 до 10:30 в нашем ресторане. Если планируете выезд позже расчётного часа, мы можем оформить поздний выезд — стоимость зависит от загрузки, подскажу ближе к дате. Также у нас есть услуга трансфера: можем заранее забронировать подачу автомобиля к нужному времени. Что для вас сейчас актуальнее?»

Почему это работает: сначала — чёткое перечисление основных услуг (прозрачность и контроль ожиданий), затем — 2 варианта доп. услуг с выгодой и правом выбора.

Скрипт для делового гостя

«Вижу, что вы бронировали номер для деловой поездки. В стоимость включены проживание, завтрак и Wi-Fi. Если понадобится распечатать документы или использовать переговорную комнату — мы с радостью поможем. Также можем организовать трансфер до конференц-центра или бизнес-района. Что из этого было бы полезно в ближайшие дни?»

Скрипт для семьи с ребёнком

«В стоимость вашего проживания входит проживание, завтрак, ежедневная уборка и Wi-Fi. Для ребёнка можем бесплатно предоставить детскую кроватку или стульчик для кормления — скажите, что нужно. Также у нас есть экскурсии с семейной программой и room-service с детским меню. Что хотели бы добавить?»

Скрипт «после заселения» (e-mail / мессенджер)

«Здравствуйте, [Имя]! Рады, что вы остановились в отеле „Приморье“. В стоимость проживания уже включены завтрак, уборка и Wi-Fi. Напоминаем, что у нас доступны: трансфер, экскурсии, спа-процедуры и room-service. Если хотите, можем забронировать для вас что-то заранее — это сэкономит время. Или просто оставьте буклет в номере — выберем позже. Хорошего отдыха!»

4. Конкретные задания для студентов

Задание 1. Сегментировать 3 профиля гостей и подобрать предложения

1. Бизнес-гость, командировка на 3 дня.
Основные: проживание, завтрак, Wi-Fi.
Доп.: трансфер до офиса/выставки, печать документов, аренда переговорной.
Скрипт: короткий, акцент на экономию времени и удобство.

2. Пара, романтический уикенд.
Основные: проживание, завтрак.
Доп.: апгрейд в номер с видом, украшение номера, ужин при свечах, спа-пакет.
Скрипт: эмоциональный, про атмосферу и впечатления.

3. Семья с двумя детьми 5 и 8 лет.
Основные: проживание, завтрак, хранение багажа.
Доп.: детские кровати/стульчики, экскурсии с детской программой, room-service (детское меню), прачечная экспресс.
Скрипт: практичный, про комфорт и безопасность.

Вывод: как сегментация и уместность предложения реализуют функцию влияния и повышают лояльность.

Задание 2. Переписать 3 «плохих» предложения в корректные скрипты

Примеры «как не надо»:

1. «У нас есть спа, не хотите?» (нет ценности, звучит как навязывание).
2. «Может, возьмёте поздний выезд?» (без контекста и выгоды).
3. «Есть экскурсии, выбирайте» (слишком общо).

Задача: перефразировать с учётом цели поездки, выгоды и права выбора.
Критерии: отсутствие давления, наличие ценности, чёткое разделение основных и доп. услуг, уместность по времени.

Задание 3. Проиграть сценарии (ролевые игры)

Разделить группу на пары: администратор — гость. Отработать:

1. Гость заселяется поздно вечером, устал.

Задача: кратко озвучить основные услуги, предложить 1 максимально уместное доп. (room-service или поздний выезд), не перегружать информацией.

2. Гость спрашивает, где можно позавтракать.

Задача: напомнить, что завтрак включён, предложить варианты (шведский стол/континентальный), затем предложить обед/ужин или экскурсию.

3. Гость интересуется, есть ли услуги для ребёнка.

Задача: сразу предложить релевантные доп. услуги (кровать, стульчик, детское меню), зафиксировать запрос в профайле.

Критерии: соблюдение скрипта, умение влиять через ценность, корректная фиксация в системе, скорость.

Задание 4. Рассчитать конверсию и эффективность предложений

Дано: за день заселилось 40 гостей.

- Предложено трансфер — 30 гостям, воспользовались — 10.
- Предложено спа — 25 гостям, воспользовались — 5.
- Предложено room-service — 35 гостям, воспользовались — 14.

Рассчитать:

- конверсию каждого предложения (доля согласившихся от числа предложений);
- общую конверсию доп. услуг (доля гостей, взявших хотя бы одну доп. услугу);
- целевые значения KPI (например, конверсия трансфера $\geq 30\%$, room-service $\geq 25\%$).

Оформить в таблице:

Услуга	Предложено	Воспользовались	Конверсия	Целевое значение	Комментарий
Трансфер	30	10	33,3 %	$\geq 30\%$	Достигнуто
Спа	25	5	20 %	$\geq 25\%$	Ниже целевого
Room-service	35	14	40 %	$\geq 25\%$	Превышено

Вывод: как KPI позволяют регулировать активность предложений, контролировать качество скриптов и влиять на выручку от доп. услуг.

Задание 5. Разработать «Карту предложений» для стойки ресепшн (1 страница)

В карте отразить:

- основные услуги (коротко, списком) — чтобы администратор мог быстро озвучить;
- 3 сегмента гостей (бизнес, семья, отдых) с 2–3 рекомендуемыми доп. услугами для каждого;
- фразы-помощники (ценность + право выбора);
- стоп-фразы (что не говорить: «обязательно», «все берут», «это недорого»);
- точки контроля (фиксация в профайле, отчёт по конверсии).

Это инструмент регулирования и контроля: стандартизация снижает вариативность и повышает эффективность продаж без давления.

Форма сдачи работы

1. **Таблица «Основные и дополнительные услуги»** (услуга, включена/платно, когда предлагать, KPI).
2. **3 сегментированных профиля гостей** с подобранными предложениями и скриптами.
3. **3 перефразированных предложения** (до/после) с пояснением улучшений.
4. **Сценарии ролевых игр** (описание 3 ситуаций, ключевые фразы администратора, итог каждой ситуации).
5. **Расчёт конверсии** (таблица + краткий вывод).
6. **Карта предложений для ресепшн** (до 1 страницы).
7. **Общий вывод** (0,5 страницы): как разделение услуг, сегментация и скрипты реализуют функции контроля (качество и прозрачность), регулирования (нормативы и KPI) и влияния (персонализация и ценность).

Критерии оценки

- чёткость разделения основных и дополнительных услуг;
- уместность и персонализация предложений;
- отсутствие давления и навязывания в скриптах;
- измеримость и обоснованность KPI;
- практическая применимость «Карты предложений»;
- связь решений с функциями менеджмента (контроль, регулирование, влияние);
- наличие механизмов фиксации предпочтений гостя для повторных визитов.

Лабораторное занятие 15. Осуществить предоставление информации о гостиничных услугах по алгоритму. Выполните просьбу гостя по выполнению бытовых, анимационных, спортивно-оздоровительных услуг (на примере отеля «Приморье», 4 звезды, 120 номеров).

Цель занятия: отработать алгоритм предоставления информации об услугах отеля и выполнения запросов гостей по бытовым, анимационным и спортивно-оздоровительным услугам; закрепить применение управленческих механизмов контроля и влияния (скрипты, чек-листы, эскалация, фиксация в PMS) — с учётом ваших интересов к темам «функции менеджмента: регулирование и контроль» и «влияние и его формы».

1. Универсальный алгоритм предоставления информации и исполнения запроса

1. **Приветствие и идентификация гостя.** Уточнить ФИО/номер брони для доступа к профайлу в PMS.
2. **Выяснение сути запроса.** Задать 2–3 уточняющих вопроса (срочность, параметры, предпочтения).
3. **Проверка доступности услуги.** Статус в системе, наличие ресурсов, загрузка служб.
4. **Информирование по алгоритму:** кратко — суть, стоимость, сроки, условия, выгода.
5. **Предложение альтернативы,** если услуга недоступна.
6. **Оформление заявки:** создание тикета/заявки в PMS/CRM, назначение ответственного.
7. **Подтверждение гостю:** устно + e-mail/мессенджер, срок исполнения.
8. **Контроль исполнения:** статус в системе, промежуточная отметка, финальное подтверждение.
9. **Фиксация удовлетворённости:** короткий опрос или комментарий в профайле.

Связь с функциями менеджмента:

Контроль: статусы, сроки, чек-листы, отчёты.

Регулирование: регламенты, распределение нагрузки, эскалация.

Влияние: формулировки ценности, право выбора, работа с ожиданиями.

2. Категории услуг и типовые параметры

Категория	Примеры услуг	Условия	Каналы оформления	Сроки исполнения
Бытовые	Прачечная/химчистка, глажка, ремонт одежды, мелкий ремонт в номере, прокат халата/тапочек, хранение багажа	По прейскуранту; экспресс-услуги дороже	Ресепшн, консьерж, мобильное приложение отеля	Экспресс: ≤ 2 ч; стандарт: ≤ 24 ч
Анимационные	Вечерняя программа, живая музыка, мастер-классы, детская анимация, тематические вечера	По расписанию; возрастные группы; запись заранее	Афиша на стойке, консьерж, чат-бот	От 30 мин (экспресс-активность) до 24–48 ч (запись на событие)
Спортивно-оз	Бассейн, тренажёрный	По абонементу/	Стойка спа,	Бронь за 1–24 ч;

Категория	Примеры услуг	Условия	Каналы оформления	Сроки исполнения
доровитель- ные	зал, групповые занятия, спа-процедуры, йога, массаж	разово; требуется бронь; есть противопоказания	мобильное бронирование, ресепшн	срочные услуги (массаж) — по наличию слотов

3. Скрипты под типы запросов

Бытовые услуги (прачечная/экспресс-глажка)

«Добрый день, [Имя]! Рада вас видеть. Подскажите, пожалуйста, что нужно сделать — постирать, погладить или, возможно, мелкий ремонт? У нас есть экспресс-услуга: глажка рубашки за 45 минут, стирка и сушка комплекта белья за 2 часа. Стоимость: рубашка — 500 Р, комплект белья — 1 200 Р. Если удобнее, я оформлю заявку и пришлю подтверждение в мессенджер. Какой вариант ближе?»

Контрольные точки: заявка в PMS, срок, стоимость, подтверждение гостю, отметка «исполнено», фото при необходимости.

Анимационные услуги (детская анимация / мастер-класс)

«У нас сегодня в 16:00 проходит мастер-класс по росписи пряников для детей 5–12 лет, а в 19:30 — вечерняя программа с живой музыкой в лобби-баре. Участие бесплатное, но нужно записаться: мест немного. Подскажите, что интереснее вашей семье? Я сразу забронирую места и пришлю напоминание на телефон».

Контрольные точки: бронь в CRM, возрастной фильтр, подтверждение, контроль явки, обратная связь.

Спортивно-оздоровительные услуги (спа-процедура / бассейн)

«Бассейн у нас открыт с 07:00 до 23:00, халаты и полотенца включены. Если хотите спа-процедуру, у нас есть свободные слоты на массаж сегодня в 15:00 и 17:00. Длительность — 60 минут, стоимость — 3 500 Р; при бронировании через ресепшн — комплимент от спа (аромасаше). Что вам ближе? Я оформлю бронь и пришлю детали».

Контрольные точки: слот в расписании, противопоказания (анкета), подтверждение, контроль начала услуги, удовлетворённость.

4. Конкретные задания для студентов

Задание 1. Проработать 3 кейса и выполнить запрос гостя по алгоритму

Для каждого кейса: шаги алгоритма, скрипт, ответственные службы, сроки, документы/статусы в PMS, KPI.

1. Гость просит срочно погладить рубашку к ужину (через 1,5 часа).

Ответственный: служба прачечной/экспресс-сервис.

Срок: ≤ 90 мин.

Документы: заявка в PMS, квитанция, отметка «готово».

KPI: время реакции ≤ 5 мин, исполнение ≤ 90 мин, удовлетворённость ≥ 90 %.

2. Семья с ребёнком 7 лет хочет попасть на анимацию сегодня вечером.

Ответственный: служба анимации.

Срок: бронь ≤ 15 мин.

Документы: бронь в CRM, подтверждение в мессенджер.

KPI: конверсия брони с ресепшн ≥ 70 %, доля гостей, посетивших анимацию ≥ 60 %.

3. Гость хочет записаться на спа-массаж, но свободных слотов сегодня нет.

Решение: предложить альтернативу (завтра, другой тип процедуры, более короткий сеанс).

Ответственный: спа-координатор.

Срок: подбор альтернативы ≤ 10 мин.

Документы: тикет с отказом/альтернативой, фиксация согласия гостя.

KPI: доля предложений альтернативы ≥ 100 %, конверсия в бронь ≥ 40 %.

Вывод: как алгоритм и контрольные точки обеспечивают контроль качества и влияют на лояльность гостя.

Задание 2. Разработать чек-лист «Исполнение запроса на услугу» (10–12 пунктов)

Пример таблицы:

№	Пункт	Критерий проверки	Действие при несоответствии
1	Гость идентифицирован в PMS	Номер брони/ФИО совпадают	Сверка с базой
2	Суть запроса зафиксирована без искажений	Формулировка в заявке совпадает с речью гостя	Уточнение у гостя
3	Услуга доступна (проверка слотов/ресурсов)	Статус «доступно» в системе	Предложить альтернативу
4	Гость проинформирован о стоимости и сроках	В переписке/заявке указаны цифры	Дослать подтверждение
5	Заявка оформлена в PMS/CRM	Создан тикет, назначен ответственный	Создать заявку, назначить
6	Гостю отправлено подтверждение	E-mail/мессенджер доставлен	Проверить статус доставки
7	Услуга исполнена в срок	Статус «выполнено», отметка времени	Эскалация при задержке
8	Получено подтверждение удовлетворённости	Комментарий гостя/оценка 1–5	Разбор причин недовольства

№	Пункт	Критерий проверки	Действие при несоответствии
9	Зафиксированы дополнительные пожелания	Поле «Комментарий» заполнено	Перенести в профайл гостя
10	Закрыт тикет с результатом	Статус «закрыто», итог кратко	Проверить полноту данных

Критерии оценки: измеримость, практичность, соответствие управленческим функциям контроля и регулирования.

Задание 3. Проиграть сценарии (ролевые игры)

Разделить группу на пары: администратор — гость. Отработать:

1. Гость просит постирать и высушить комплект белья к завтраку (через 7 часов).

Задача: проверить возможность, оформить экспресс-заявку, назвать стоимость и срок, отправить подтверждение, зафиксировать в PMS.

2. Гость интересуется, есть ли йога утром.

Задача: назвать расписание, предложить бронь, рассказать про инвентарь/правила, отправить напоминание.

3. Гость хочет попасть на мастер-класс, но мест нет.

Задача: проявить эмпатию, предложить альтернативу (другой день/активность), зафиксировать интерес, отправить подборку событий.

Критерии: соблюдение алгоритма, корректность скриптов, работа с эмоциями, фиксация в системе, скорость.

Задание 4. Рассчитать KPI и контрольные точки

Дано: за день поступило 25 запросов на доп. услуги: 10 — бытовые, 8 — анимационные, 7 — спортивно-оздоровительные. Исполнено в срок — 21 запрос; 3 гостя отказались; 1 заявка задержана на 40 мин из-за сбоя в прачечной.

Рассчитать:

- долю исполнения в срок;
- среднюю скорость реакции (если известно: 20 заявок обработаны ≤ 5 мин, 5 заявок — ≤ 15 мин);
- конверсию в бронирование (доля согласившихся от числа предложений);
- процент отказов и причины (по комментариям).

Оформить в таблице:

Показатель	Расчёт	Значение	Функция менеджмента
Доля исполнения в срок	21 / 25	84 %	Контроль качества

Показатель	Расчёт	Значение	Функция менеджмента
Средняя скорость реакции	$(20 \times 5 + 5 \times 15) / 25$	7 мин	Регулирование нагрузки
Конверсия в бронирование	$21 / (25 - 3) \approx 21/22$	95,5 %	Влияние на продажи
Процент отказов	3 / 25	12 %	Анализ и профилактика

Вывод: как KPI позволяют регулировать процесс, контролировать сроки и влиять на удовлетворённость гостей.

Задание 5. Разработать «Карточку услуги» (3 варианта: 1 бытовая, 1 анимационная, 1 спортивно-оздоровительная)

В карточке отразить: название, краткое описание, стоимость, длительность, условия, каналы бронирования, сроки, стоп-условия (нет мест, противопоказания), скрипт 3–4 фразы, чек-лист контроля исполнения.

Это инструмент регулирования: стандартизация ускоряет обслуживание и снижает вариативность качества.

Форма сдачи работы

1. **Таблица категорий услуг** (категория, примеры, условия, сроки, каналы).
2. **3 проработанных кейса** (по 8–10 пунктов: шаги, скрипт, сроки, ответственные, документы, KPI).
3. **Чек-лист исполнения запроса** (10–12 пунктов с критериями и действиями).
4. **Сценарии ролевых игр** (описание 3 ситуаций, ключевые фразы администратора, итог каждой ситуации).
5. **Расчёт KPI** (таблица + краткий вывод).
6. **3 «Карточки услуги»** (бытовая, анимационная, спортивно-оздоровительная).
7. **Общий вывод** (0,5 страницы): как алгоритм, регламенты и контрольные точки реализуют функции контроля (качество и сроки), регулирования (загрузка и эскалация) и влияния (удовлетворённость и лояльность гостей).

Критерии оценки

- полнота и реалистичность алгоритма и скриптов;
- корректность распределения ответственности и сроков;
- практическая применимость чек-листов и карточек услуг;
- измеримость и обоснованность KPI;
- связь решений с функциями менеджмента (контроль, регулирование, влияние);
- наличие механизмов профилактики типичных проблем (нет мест, задержки, отказы).

Лабораторное занятие 16. Предложите гостю услуги питания в отеле (забронируйте столик в ресторане, осуществите доставку в номер и пр.)

На примере отеля «Приморье», 4 звезды, 120 номеров

Цель занятия: отработать алгоритмы предложения и бронирования услуг питания (ресторан, room-service, спецзаказы), закрепить навыки работы с предпочтениями гостя, фиксацией в PMS и контролем исполнения. С учётом ваших интересов к темам «функции менеджмента: регулирование и контроль» и «влияние и его формы» акцент сделан на регламентах, контрольных точках, KPI и техниках влияния через ценность и персонализацию.

1. Виды услуг питания и их параметры

Тип услуги	Что входит	Условия и нюансы	Каналы оформления	Сроки исполнения
Завтрак (включён в тариф)	Шведский стол или континентальный завтрак	Время: 07:00–10:30; при раннем выезде — ланч-бокс по запросу	Ресепшн, мобильное приложение	Заказ ланч-бокса — накануне до 19:00
Ресторан (обед/ужин, à la carte / тематические ужины)	Бронирование столика, спецпожелания (вид, тишина, детское меню)	Бронь обязательна в выходные; депозит при группах ≥ 6 чел.	Ресепшн, телефон, онлайн-бронь	Бронь за 1–48 ч; подтверждение — в течение 15 мин
Room-service (доставка в номер)	Меню 24/7, экспресс-позиции, детское/диетическое меню	Экспресс-доставка: 20–40 мин; полный заказ: 40–60 мин	Телефон, планшет в номере, приложение	Фиксация времени подачи при заказе
Спецзаказы (романтический ужин, день рождения, диетические блюда)	Индивидуальное меню, декор, свечи, торт	Требуется предоплата и согласование с шеф-поваром	Ресепшн/Guest Relations	Согласование за 24–72 ч
Пикник/ланч-бокс, выездные форматы	Упакованный набор, термосумка, приборы	По запросу; зависит от погоды и логистики	Ресепшн	Заказ за 12–24 ч

Контроль: статусы брони в PMS, чек-листы кухни/сервиса, фиксация пожеланий.

Регулирование: нормы времени подачи, лимиты экспресс-заказов, распределение нагрузки между рестораном и room-service.

Влияние: формулировки ценности («сэкономим время», «создадим атмосферу»), право выбора, отсутствие давления.

2. Алгоритм предложения и исполнения

1. **Приветствие и идентификация гостя** (ФИО/бронь в PMS).
2. **Выяснение цели и ограничений** (время, повод, аллергии/диета, количество гостей).
3. **Предложение релевантных опций** (с выгодой и правом выбора).
4. **Проверка доступности** (столик, слоты доставки, возможности кухни).
5. **Фиксация брони/заказа** (PMS/CRM, ответственный, сроки).
6. **Подтверждение гостю** (устно + e-mail/мессенджер).
7. **Контроль исполнения** (статус «подтверждено», «готовится», «подано»).
8. **Обратная связь** (оценка сервиса, комментариев в профайле).

3. Скрипты под разные ситуации

Скрипт при заселении (краткое предложение питания)

«Добро пожаловать в отель „Приморье“! Завтрак включён в стоимость и проходит с 07:00 до 10:30 в нашем ресторане. Если планируете поздний выезд, можем оформить ланч-бокс — удобно взять с собой. Также у нас есть room-service 24/7 и ресторан с авторской кухней. Что сейчас ближе: хотите забронировать столик на ужин или, возможно, заказать что-то прямо в номер?»

Бронирование столика в ресторане (деловой гость)

«Вижу, что вы приехали по работе. В нашем ресторане можно забронировать столик с тихим местом для переговоров. Есть варианты у окна или в отдельной зоне. Подскажите, пожалуйста, на сколько человек и к какому времени? Также можем заранее согласовать лёгкое меню для встречи — это сэкономит время. Какой вариант удобнее?»

Заказ room-service (гость устал после дороги)

«После дороги хочется просто отдохнуть. У нас room-service работает круглосуточно: есть экспресс-позиции (20–40 минут) и полноценное меню. Могу прислать электронное меню в мессенджер или кратко рассказать про самые популярные блюда. Что ближе: лёгкий перекус или полноценный ужин?»

Спецзаказ: романтический ужин в номере

«Для романтического вечера можем организовать ужин в номере или на террасе: свечи, сервировка, десерт, тихая музыка. Есть варианты меню: морепродукты, вегетарианское, без глютена. Чтобы всё получилось идеально, нужно 24 часа на подготовку и небольшую предоплату. Подскажите, на какую дату планируете и есть ли особые пожелания?»

Отказ: нет свободных столиков в ресторане

«Сожалею, но на это время все столики заняты. Могу предложить: забронировать столик на 30 минут раньше/позже, организовать ужин в приватной зоне (если есть), либо оформить заказ через room-service — подадим в течение 40 минут. Или пришлю подборку ближайших ресторанов с нашими рекомендациями. Что удобнее?»

4. Конкретные задания для студентов

Задание 1. Разработать «Карточку услуги питания» (3 варианта)

Для каждой услуги указать: название, описание, стоимость/условия, сроки, стоп-условия (нет мест, кухня закрыта), скрипт из 3–4 фраз, чек-лист контроля исполнения.

Пример для room-service:

Параметр	Значение
Название	Room-service (круглосуточная доставка)
Описание	Доставка блюд из меню ресторана в номер; экспресс-позиции
Условия	Минимальная сумма заказа, экспресс-доплата за срочность
Сроки	Экспресс: 20–40 мин; полный заказ: 40–60 мин
Стоп-условия	Кухня закрыта (после 23:00 — только экспресс), нет посуды/персонала
Скрипт	«Могу прислать меню в мессенджер. Есть экспресс-блюда: готовятся 20 минут. Что предпочитаете?»
Чек-лист	Подтверждение номера, время подачи, особые пожелания, проверка суммы, фото подачи, обратная связь

Задание 2. Проработать 3 кейса и оформить по алгоритму

1. Гость хочет забронировать столик на ужин в субботу на 2 персоны.
Шаги: проверить загрузку ресторана, предложить время, зафиксировать бронь, отправить подтверждение, занести пожелание (тихая зона) в профайл. Контрольные точки: статус брони, время подтверждения, наличие резерва.

2. Гость просит заказать ужин в номер к 20:00, у него аллергия на орехи.
Шаги: принять заказ, пометить «аллергия: орехи», передать на кухню, проверить состав блюда, контролировать подачу, зафиксировать обратную связь. Контрольные точки: отметка об аллергии в PMS, подпись повара, фото блюда, комментарий гостя.

3. Гость хочет романтический ужин завтра вечером, но свободных столиков нет.
Шаги: проявить эмпатию, предложить альтернативу (номер/терраса), согласовать меню и декор, оформить спецзаказ, взять предоплату, назначить ответственного. Контрольные точки: предоплата, подтверждение шефа, чек-лист подготовки, оценка гостя.

Критерии: корректная эскалация, измеримые сроки, документальное оформление, связь с функциями контроля и влияния.

Задание 3. Проиграть сценарии (ролевые игры)

Разделить группу на пары: администратор — гость. Отработать:

1. Гость спрашивает, где можно поужинать.
Задача: предложить 2–3 варианта (ресторан, room-service, ближайшие кафе), дать ценность, оставить право выбора, зафиксировать интерес.

2. Гость делает заказ в room-service и просит «побыстрее».
Задача: назвать реалистичные сроки, предложить экспресс-позиции, подтвердить заказ, поставить приоритет в системе, контролировать подачу.

3. Гость недоволен, что блюдо подали холодным.
Задача: проявить эмпатию, зафиксировать инцидент, предложить замену/компенсацию, эскалировать на менеджера ресторана, закрыть цикл обратной связью.

Критерии: соблюдение алгоритма, корректные скрипты, работа с эмоциями, фиксация в PMS, скорость.

Задание 4. Рассчитать KPI и контрольные точки

Дано: за день поступило 30 запросов на питание: 12 — бронь столиков, 14 — room-service, 4 — спецзаказы. Исполнено в срок — 27 заказов; 2 гостя отказались; 1 заказ задержан на 25 минут из-за ошибки ввода в PMS.

Рассчитать и оформить в таблице:

Показатель	Расчёт	Значение	Функция менеджмента
Доля исполнения в срок	27 / 30	90 %	Контроль качества
Средняя скорость реакции	$(25 \times 5 + 5 \times 15) / 30 \approx$	6,7 мин	Регулирование нагрузки
Конверсия в бронирование/заказ	$27 / (30 - 2) \approx 27/28$	96,4 %	Влияние на продажи
Процент отказов	2 / 30	6,7 %	Анализ и профилактика

Вывод: как KPI позволяют регулировать процесс, контролировать сроки и влиять на удовлетворённость гостей.

Задание 5. Разработать чек-лист «Исполнение заказа питания» (10–12 пунктов)

Пример таблицы:

№	Пункт	Критерий проверки	Действие при несоответствии
1	Гость идентифицирован в PMS	ФИО/номер совпадают	Сверка с базой
2	Пожелания зафиксированы (аллергии, диета)	Поле «Особые пожелания» заполнено	Уточнить у гостя

№	Пункт	Критерий проверки	Действие при несоответствии
3	Услуга доступна (столик/слот доставки)	Статус «доступно» в системе	Предложить альтернативу
4	Стоимость и сроки озвучены	Подтверждение отправлено	Дослать детали
5	Заказ передан в ресторан/кухню	Тикет создан, назначен ответственный	Эскалация при задержке
6	Время подачи согласовано	Указано в заявке и подтверждено гостю	Пересогласовать
7	Блюдо проверено перед подачей	Контроль температуры, состава, вида	Не подавать при несоответствии
8	Подача выполнена в срок	Статус «подано», отметка времени	Разбор причин задержки
9	Получен комментарий гостя	Оценка 1–5 или текст	При негативе — компенсация/разбор
10	Пожелание занесено в профайл	Поле «Предпочтения по питанию» обновлено	Перенести в профиль для повторных визитов

Форма сдачи работы

1. **Таблица видов услуг питания** (тип, условия, сроки, каналы, стоп-условия).

2. **3 «Карточки услуги»** (по образцу выше).

3. **3 проработанных кейса** (по 8–10 пунктов: шаги, ответственные, сроки, документы, KPI).

4. **Сценарии ролевых игр** (описание 3 ситуаций, ключевые фразы администратора, итог каждой ситуации).

5. **Расчёт KPI** (таблица + краткий вывод).

6. **Чек-лист исполнения заказа питания** (10–12 пунктов с критериями и действиями).

7. **Общий вывод** (0,5 страницы): как регламенты, контрольные точки и скрипты реализуют функции контроля (качество и сроки), регулирования (загрузка ресторана/кухни) и влияния (лояльность и повторные заказы).

Критерии оценки

- чёткость и реалистичность карточек услуг и скриптов;
- корректность распределения ответственности и сроков;
- практическая применимость чек-листов и регламентов;
- измеримость и обоснованность KPI;
- связь решений с функциями менеджмента (контроль, регулирование, влияние);
- наличие механизмов профилактики типичных проблем (аллергии, задержки, отказы).

1. Таблица видов услуг питания (для формы сдачи)

Тип услуги	Условия и нюансы	Сроки исполнения	Каналы оформления	Стоп-условия
Завтрак (включён)	Шведский стол/континентальный; ланч-бокс — по запросу	Завтрак: 07:00–10:30; ланч-бокс — заказ до 19:00 накануне	Ресепшн, мобильное приложение	Кухня закрыта вне окна; нет ланч-боксов при позднем запросе
Ресторан (à la carte)	Бронь обязательна в выходные; депозит при ≥ 6 чел.	Бронь за 1–48 ч; подтверждение ≤ 15 мин	Ресепшн, телефон, онлайн-бронь	Нет свободных столиков; кухня закрыта
Room-service	Экспресс-позиции; детское/диетическое меню; мин. сумма	Экспресс: 20–40 мин; полный заказ: 40–60 мин	Телефон, планшет в номере, приложение	Кухня после 23:00 — только экспресс; нет персонала/посуды
Спецзаказы	Индивидуальное меню, декор; предоплата; согласование с шефом	Согласование 24–72 ч	Ресепшн/Guest Relations	Нет возможности кухни; не внесена предоплата
Пикник/ланч-бокс	Термосумка, приборы; зависит от погоды	Заказ за 12–24 ч	Ресепшн	Неблагоприятные погодные условия; нет комплектов

2. Три «Карточки услуги» (готовые к сдаче)

Карточка 1. Room-service (круглосуточная доставка)

- **Название:** Room-service.
- **Описание:** Доставка блюд из меню ресторана в номер; экспресс-позиции для срочных заказов.
- **Условия:** Минимальная сумма заказа 1 500 Р; экспресс-доплата +20 % при подаче ≤ 30 мин.
- **Сроки:** Экспресс: 20–40 мин; полный заказ: 40–60 мин.
- **Стоп-условия:** Кухня закрыта после 23:00 (только экспресс); нет посуды/персонала.
- **Скрипт:** «Могу прислать меню в мессенджер. Есть экспресс-блюда — готовятся 20 минут. Что ближе: лёгкий перекус или полноценный ужин? Если скажете предпочтения (острое/без орехов), подберу варианты».
- **Чек-лист контроля:** подтверждение номера, время подачи, особые пожелания, проверка суммы, контроль температуры, фото подачи, обратная связь.

Карточка 2. Ресторан (ужин à la carte)

- **Название:** Бронирование столика в ресторане.
- **Описание:** Столик в основном зале или тихой зоне; спецпожелания (вид, детское меню).
- **Условия:** Бронь обязательна в выходные; депозит 2 000 Р при группах ≥ 6 чел.
- **Сроки:** Бронь за 1–48 ч; подтверждение гостю ≤ 15 мин.

- **Стоп-условия:** Нет свободных столиков; кухня закрыта.
- **Скрипт:** «Подскажите, пожалуйста, на сколько человек и к какому времени? Есть варианты у окна или в тихой зоне для спокойного ужина. Также можем заранее согласовать лёгкое меню — это сэкономит время. Какой вариант удобнее?»
- **Чек-лист:** статус брони в PMS, спецпожелания, депозит (при необходимости), подтверждение гостю, контроль посадки, оценка гостя.

Карточка 3. Спецзаказ: романтический ужин

- **Название:** Романтический ужин (в номере/на террасе).
- **Описание:** Индивидуальное меню, свечи, сервировка, десерт, тихая музыка.
- **Условия:** Предоплата 3 000 Р; согласование меню с шеф-поваром.
- **Сроки:** Согласование 24–72 ч до события.
- **Стоп-условия:** Нет технической возможности (терраса закрыта, дождь); кухня не может приготовить спецменю.
- **Скрипт:** «Чтобы всё получилось идеально, нужно 24 часа на подготовку и небольшая предоплата. Есть варианты меню: морепродукты, вегетарианское, без глютена. Подскажите, на какую дату планируете и есть ли особые пожелания?»
- **Чек-лист:** предоплата, подтверждение шефа, чек-лист подготовки, контроль декора, подача вовремя, оценка гостя, занесение в профиль.

3. Проработка 3 кейсов (по алгоритму, для сдачи)

Кейс 1. Бронь столика на ужин в субботу на 2 персоны

- **Шаги:** приветствие и идентификация гостя в PMS → выяснение пожеланий (тихая зона, вид) → проверка загрузки ресторана → предложение времени (19:30 или 20:00) → фиксация брони в PMS с пометкой «тихая зона» → отправка подтверждения в мессенджер → контроль посадки → сбор обратной связи.
- **Ответственные:** администратор (бронь), менеджер зала (посадка), Guest Relations (обратная связь).
- **Сроки:** бронь подтверждена ≤ 15 мин; посадка в заявленное время.
- **Документы:** бронь в PMS, подтверждение в мессенджере, комментарий в профайле гостя.
- **KPI:** конверсия брони ≥ 70 %; доля гостей, отметивших «тихую зону» как ценность, — ≥ 60 %.
- **Функция менеджмента:** контроль (статусы в PMS), регулирование (распределение столов), влияние (персонализация зоны).

Кейс 2. Заказ в номер к 20:00, аллергия на орехи

- **Шаги:** идентификация гостя → уточнение блюда и аллергии → пометка «аллергия: орехи» в PMS и тикете → передача на кухню с подписью повара «без орехов» → контроль состава блюда → подача с проверкой температуры → обратная связь.

- **Ответственные:** администратор, су-шеф (подтверждение состава), официант доставки.
- **Сроки:** подача к 20:00; реакция на запрос ≤ 5 мин.
- **Документы:** тикет в CRM, подпись повара, фото блюда, комментарий гостя.
- **KPI:** 100 % заказов с аллергией имеют пометку и подпись повара; удовлетворённость ≥ 95 %.
- **Функция менеджмента:** контроль безопасности, регулирование (чек-листы кухни), влияние (доверие гостя).

Кейс 3. Романтический ужин завтра, но нет столиков

- **Шаги:** эмпатия и извинение → предложение альтернативы (номер/терраса) → согласование меню и декора с шефом → оформление спецзаказа → предоплата → назначение ответственного (Guest Relations) → контроль подготовки → оценка гостя.
- **Ответственные:** администратор, Guest Relations, шеф-повар, служба сервиса.
- **Сроки:** согласование ≤ 24 ч; подготовка за 2 часа до подачи.
- **Документы:** спецзаказ в CRM, подтверждение шефа, чек-лист, квитанция предоплаты.
- **KPI:** доля гостей, принявших альтернативу, — ≥ 50 %; удовлетворённость спецсервисом ≥ 90 %.
- **Функция менеджмента:** регулирование (альтернативы), влияние (сохранение лояльности), контроль (чек-лист).

4. Сценарии ролевых игр (пары «администратор — гость»)

Сценарий 1. Гость спрашивает, где можно поужинать

- **Ключевые фразы администратора:** «У нас есть ресторан с авторской кухней: бронь на вечер желательна. Если хочется отдохнуть в номере — room-service 24/7, экспресс-блюда за 20–40 минут. Или могу прислать подборку ближайших ресторанов с нашими рекомендациями. Что ближе?»
- **Итог:** гость выбрал room-service; администратор отправил меню в мессенджер, зафиксировал выбор в PMS.

Сценарий 2. Гость просит «побыстрее» в room-service

- **Ключевые фразы:** «Поняла, хочется побыстрее. У нас есть экспресс-позиции — готовим 20–30 минут: салат, паста, бургер. Если скажете, что точно не едите, сразу предложу подходящие варианты. Какой из экспресс-вариантов ближе?»
- **Итог:** выбран салат; администратор поставил приоритет в системе, подтвердил время подачи 25 мин, гость получил уведомление.

Сценарий 3. Гость недоволен: блюдо холодное

• **Ключевые фразы:** «Сожалею, что блюдо подали холодным. Сейчас всё исправлю: заберу и верну горячим, либо предложу замену. Что удобнее? Также зафиксирую это в системе, чтобы разобрать с кухней и не допустить в будущем».

• **Итог:** гостю предложили замену; администратор оформил тикет, эскалировал менеджеру, гость принял замену и поставил оценку 4/5.

5. Расчёт KPI (таблица + вывод)

Показатель	Расчёт	Значение	Функция менеджмента
Доля исполнения в срок	27 / 30	90 %	Контроль качества
Средняя скорость реакции	$(25 \times 5 + 5 \times 15) / 30$	6,7 мин	Регулирование нагрузки
Конверсия в бронирование/заказ	$27 / (30 - 2) = 27/28$	96,4 %	Влияние на продажи
Процент отказов	2 / 30	6,7 %	Анализ и профилактика

Вывод: KPI позволяют регулировать загрузку ресторана и кухни, контролировать сроки и качество исполнения, а также влиять на удовлетворённость и лояльность гостей. Регулярный анализ отказов и задержек помогает выявлять узкие места (например, ошибки ввода в PMS) и корректировать регламенты.

6. Чек-лист «Исполнение заказа питания» (10–12 пунктов)

№	Пункт	Критерий проверки	Действие при несоответствии
1	Гость идентифицирован в PMS	ФИО/номер брони совпадают	Сверка с базой, уточнение у гостя
2	Пожелания зафиксированы (аллергии, диета)	Поле «Особые пожелания» заполнено	Уточнить у гостя, внести в PMS
3	Услуга доступна (столик/слот доставки)	Статус «доступно» в системе	Предложить альтернативу, зафиксировать интерес
4	Стоимость и сроки озвучены	Подтверждение отправлено гостю	Дослать детали, пересчитать при необходимости
5	Заказ передан в ресторан/кухню	Тикет создан, назначен ответственный	Эскалация при отсутствии реакции
6	Время подачи согласовано	Указано в заявке и подтверждено гостю	Пересогласовать, предложить окно времени
7	Блюдо проверено перед подачей	Контроль температуры, состава, вида	Не подавать при несоответствии, заменить
8	Подача выполнена в срок	Статус «подано», отметка времени	Разбор причин задержки, компенсация при необходимости
9	Получен комментарий гостя	Оценка 1–5 или текст	При негативе — компенсация/разбор
10	Пожелание занесено в профиль	Поле «Предпочтения по питанию» обновлено	Перенести в профиль для повторных визитов
11	Оплата/предоплата оформлена	Чек/квитанция, статус «оплачено»	Напомнить, зафиксировать в CRM
12	Документы закрыты	Тикет закрыт с результатом	Проверить полноту данных, закрыть заявку

7. Общий вывод (0,5 страницы)

Регламенты, контрольные точки и скрипты позволяют системно управлять качеством услуг питания. Контроль реализуется через статусы в PMS, чек-листы кухни и сервиса, фиксацию пожеланий и аллергий. Регулирование проявляется в распределении нагрузки между рестораном и room-service, лимитах экспресс-заказов, нормах времени подачи и правилах депозитов. Влияние на гостя достигается за счёт персонализации (тихие зоны, спецменю), формулировок ценности («сэкономим время», «создадим атмосферу») и права выбора без давления. Механизмы профилактики (фиксация аллергий, анализ отказов, обновление профайлов) снижают риски и повышают лояльность, а KPI дают измеримые ориентиры для корректировки процессов.

Лабораторное занятие 17. Осуществить предоставление информации по просьбе гостя о достопримечательностях города (музеи, парки, памятники культуры и пр.) услугах по алгоритму. Предоставить карту города с указанием мест достопримечательностей, транспорта, обозначив на ней путь передвижения от гостиниц (отель «Приморье», 4 звезды, 120 номеров).

Цель занятия: отработать алгоритм консультирования гостя по достопримечательностям, подбору экскурсий и построению маршрутов; закрепить навыки работы с картой, фиксацией предпочтений в PMS и контролем исполнения запросов. С учётом ваших интересов к темам «функции менеджмента: регулирование и контроль» и «влияние и его формы» акцент сделан на регламентах, контрольных точках, KPI и техниках влияния через ценность и персонализацию.

1. Виды запросов гостя и типовые опции

Тип запроса	Примеры	Условия и нюансы	Каналы оформления	Сроки исполнения
Информация о достопримечательностях	Музеи, парки, памятники, смотровые площадки	Бесплатно; краткий гид + карта; при необходимости — бронь билетов	Ресепшн, чат-бот, мобильное приложение	В течение 3–5 минут при устном запросе; карта — сразу или в мессенджер в течение 10 мин
Подбор экскурсии	Групповая, индивидуальная, тематическая (история, гастрономия)	Бронирование через партнёров; предоплата при индивидуальных турах	Ресепшн/Guest Relations	Подбор вариантов ≤ 15 мин; подтверждение от партнёра ≤ 24 ч
Построение маршрута	Пешеходный/транспортный от отеля до 2–3 объектов	Учёт времени, трафика, доступности транспорта; варианты «эконом/быстро/живописно»	Ресепшн, онлайн-карты в приложении отеля	Расчёт маршрута ≤ 7 мин; отправка в мессенджер
Билеты и ваучеры	В музеи, на выставки, в театр	Электронные билеты; ваучеры партнёров; возможна комиссия	Ресепшн, партнёрский портал	Оформление ≤ 10 мин; выдача/отправка сразу
Транспортные опции	Такси, трансфер, аренда авто,	По тарифам партнёров; при аренде — документы, депозит	Ресепшн, приложение	Заказ ≤ 5 мин; подача авто ≤ 30 мин (при наличии)

Тип запроса	Примеры	Условия и нюансы	Каналы оформления	Сроки исполнения
	маршруты общественного транспорта			

Контроль: статусы в PMS, чек-листы выдачи материалов, фиксация предпочтений.

Регулирование: лимиты времени на консультацию, распределение нагрузки между консьержем и Guest Relations, SLA по ответам.

Влияние: подбор под цель поездки (семья, романтический уикенд, бизнес), формулировки ценности («сэкономим время», «увидите самое главное»), право выбора.

2. Алгоритм предоставления информации и исполнения запроса

1. **Приветствие и идентификация гостя** (ФИО/бронь в PMS).
2. **Выяснение цели и ограничений** (время, интересы, мобильность, бюджет, язык экскурсии).
3. **Подбор релевантных опций** (2–3 варианта с выгодой).
4. **Построение и визуализация маршрута** (карта, время в пути, транспорт).
5. **Проверка доступности** (часы работы, билеты, слоты экскурсий).
6. **Фиксация брони/запроса** (PMS/CRM, ответственный, сроки).
7. **Подтверждение гостю** (устно + карта/ссылка/файл в мессенджер).
8. **Контроль исполнения** (статус «выдано», «забронировано», «подтверждено»).
9. **Обратная связь** (оценка сервиса, комментарий в профайле).

3. Скрипты под разные ситуации

Скрипт при запросе «Что посмотреть в городе?»

«С радостью подскажу, что интересного есть в нашем городе. Подскажите, пожалуйста, сколько времени планируете на прогулку и что ближе: музеи и история, парки и природа, фотолокации или гастрономия? Тогда предложу 2–3 самых удачных варианта и построю удобный маршрут от нашего отеля».

Подбор экскурсии для семьи с детьми

«Для семьи с детьми отлично подойдёт пешеходная экскурсия по историческому центру с посещением музея игрушек и прогулкой в парке: маршрут не слишком длинный, есть зоны отдыха и кафе. Также можем оформить билеты заранее, чтобы не стоять в очереди. Что ближе: спокойный формат с остановками или активная программа с квестом?»

Построение маршрута «отель — музей — смотровая — отель»

«Построила для вас маршрут: от отеля „Приморье“ до музея — 12 минут на такси или 25 минут на автобусе; от музея до смотровой площадки — 15 минут пешком по набережной (очень живописно). Весь маршрут займёт примерно 2,5–3 часа без учёта времени в музее. Отправлю карту с точками и временем в пути в мессенджер. Если скажете, какой транспорт предпочитаете, предложу точные расписания».

Отказ: билеты в музей распроданы

«Сожалею, но на сегодня билеты в этот музей закончились. Могу предложить альтернативу: похожий музей в соседнем районе (он менее загружен) или экскурсию с аудиогидом, где не нужна бронь. Либо пришлю подборку других объектов, где сегодня есть места. Что удобнее?»

4. Конкретные задания для студентов

Задание 1. Разработать «Карточку услуги» (3 варианта)

Для каждой услуги указать: название, описание, условия, сроки, стоп-условия, скрипт из 3–4 фраз, чек-лист контроля.

Карточка 1. Консультация по достопримечательностям

- **Название:** Консультация и подбор мест.
- **Описание:** Краткий гид, подбор 2–3 локаций, карта с маршрутом.
- **Условия:** Бесплатно; при бронировании экскурсии — фиксация в CRM.
- **Сроки:** Ответ ≤ 5 мин; карта в мессенджер ≤ 10 мин.
- **Стоп-условия:** Нет доступа к картам/партнёрам; объект закрыт на реставрацию.
- **Скрипт:** «Подскажите, что интереснее: история, природа или гастрономия? Подберу 2–3 места и построю маршрут от отеля».
- **Чек-лист:** идентификация гостя, фиксация интересов, проверка актуальности часов работы, отправка карты, подтверждение получения, занесение в профайл.

Карточка 2. Подбор и бронирование экскурсии

- **Название:** Экскурсионное обслуживание.
- **Описание:** Подбор экскурсии у партнёров, бронирование, ваучер.
- **Условия:** Предоплата при индивидуальных турах; комиссия по тарифу партнёра.
- **Сроки:** Подбор ≤ 15 мин; подтверждение партнёра ≤ 24 ч.
- **Стоп-условия:** Нет доступных слотов; партнёр отменил тур.

- **Скрипт:** «Есть групповые и индивидуальные экскурсии. Подскажите, сколько вас человек и какой формат ближе: классический или интерактивный? Подберу варианты и сразу пришлю описание».
- **Чек-лист:** выбор формата, проверка слотов, оформление брони, выдача ваучера, контроль подтверждения, обратная связь.

Карточка 3. Построение и выдача маршрута

- **Название:** Персональный маршрут.
- **Описание:** Расчёт времени в пути, варианты транспорта, карта с точками.
- **Условия:** Учёт трафика и расписания транспорта; при аренде авто — документы.
- **Сроки:** Расчёт ≤ 7 мин; отправка карты ≤ 10 мин.
- **Стоп-условия:** Неблагоприятные погодные условия (для пешеходных), ремонт дорог.
- **Скрипт:** «Построю маршрут с учётом времени и транспорта. Какой вариант ближе: быстрее, живописнее или экономнее? Отправлю карту и время в пути».
- **Чек-лист:** уточнение предпочтений, проверка трафика/расписаний, построение 2–3 альтернатив, отправка карты/ссылки, подтверждение получения, фиксация в профайле.

Задание 2. Проработать 3 кейса по алгоритму

Кейс 1. Гость хочет «что-то историческое в пешей доступности»

- **Шаги:** идентификация → уточнение времени (1–2 ч) → подбор 2–3 пешеходных объектов (старая площадь, музей краеведения, памятник) → расчёт времени в пути → построение маршрута → отправка карты → подтверждение получения → фиксация в профайле («интересуется историей»).
- **Ответственные:** консьерж, Guest Relations.
- **Сроки:** консультация ≤ 5 мин; карта ≤ 10 мин.
- **Документы:** карта (PDF/ссылка), комментарий в PMS.
- **KPI:** доля гостей, получивших карту ≤ 10 мин, — ≥ 95 %; удовлетворённость ≥ 90 %.
- **Функция менеджмента:** контроль (SLA), регулирование (распределение запросов), влияние (персонализация).

Кейс 2. Семья с ребёнком 6 лет просит экскурсию и билеты в музей

- **Шаги:** выявление интересов → подбор семейной экскурсии → проверка слотов и билетов → оформление брони → выдача ваучера → отправка напоминания → сбор обратной связи.
- **Ответственные:** Guest Relations, партнёр по экскурсиям.
- **Сроки:** подбор ≤ 15 мин; подтверждение ≤ 24 ч.
- **Документы:** бронь, ваучер, комментарий в PMS («семья, ребёнок 6 лет»).

- **KPI:** конверсия в бронирование экскурсии $\geq 40\%$; доля гостей, отметивших удобство ваучера, $\geq 85\%$.

Кейс 3. Гость просит маршрут «отель — аэропорт» с заездом в сувенирный магазин

- **Шаги:** уточнение времени выезда → подбор транспорта (такси/трансфер) → проверка графика магазина → расчёт времени → построение маршрута → подтверждение → контроль подачи авто → обратная связь.
- **Ответственные:** консьерж, служба трансферов.
- **Сроки:** расчёт ≤ 7 мин; заказ авто ≤ 5 мин.
- **Документы:** заявка на трансфер, комментарий в PMS («заезд в магазин»).
- **KPI:** подача авто в срок $\geq 95\%$; доля гостей, довольных точностью маршрута, $\geq 90\%$.

Задание 3. Ролевые игры (пары «администратор — гость»)

1. Гость спрашивает: «Где красивые места для фото?»

Задача: предложить 2–3 локации с описанием, построить короткий маршрут, отправить карту, зафиксировать интерес к фотоловушкам/смотровым.

2. Гость хочет успеть на экскурсию, которая начинается через 50 минут.

Задача: быстро оценить доступность, предложить транспорт, рассчитать время, оформить трансфер, отправить напоминание, проконтролировать подачу авто.

3. Гость недоволен: «Карта непонятная, не нашёл дорогу».

Задача: проявить эмпатию, уточнить проблему, прислать упрощённую схему/видео-навигацию, предложить встречу с гидом у входа, зафиксировать инцидент, разобрать с командой.

Задание 4. Рассчитать KPI и контрольные точки

Дано: за день поступило 40 запросов по достопримечательностям и маршрутам: 25 — информация/карта, 10 — экскурсии, 5 — транспорт/трансфер. Исполнено в срок — 36 запросов; 3 гостя отказались; 1 запрос задержан на 18 минут из-за сбоя в партнёрском портале.

Показатель	Расчёт	Значение	Функция менеджмента
Доля исполнения в срок	36 / 40	90 %	Контроль качества
Средняя скорость реакции	$(35 \times 4 + 5 \times 12) / 40 = 5,5$ мин	5,5 мин	Регулирование нагрузки
Конверсия в бронирование экскурсии	$10 / (40 - 3) \approx 10/37$	27 %	Влияние на продажи
Процент отказов	3 / 40	7,5 %	Анализ и профилактика

Вывод: КРІ позволяют контролировать скорость и качество консультаций, регулировать нагрузку на консьержа и Guest Relations, а также влиять на удовлетворённость и дополнительные продажи (экскурсии, трансферы).

Задание 5. Чек-лист «Исполнение запроса по достопримечательностям» (10–12 пунктов)

№	Пункт	Критерий проверки	Действие при несоответствии
1	Гость идентифицирован в PMS	ФИО/номер брони совпадают	Сверка с базой
2	Цель и ограничения уточнены	Зафиксированы интересы, время, бюджет	Уточнить у гостя
3	Объекты проверены на актуальность	Часы работы, ремонты, закрытие	Предложить альтернативу
4	Построен маршрут (2–3 варианта)	Время, транспорт, точки остановок	Пересчитать при изменении трафика
5	Карта подготовлена (PDF/ссылка)	Чёткие метки, масштаб, легенда	Переделать, упростить
6	Варианты предложены с выгодой	2–3 опции, ценность, право выбора	Перефразировать, добавить детали
7	Доступность подтверждена (билеты/слоты)	Статус «есть места», «билеты есть»	Проверить ещё раз, зафиксировать отказ партнёра
8	Бронь/заказ оформлен	Тикет в CRM, ответственный, сроки	Эскалация при отсутствии реакции
9	Подтверждение отправлено гостю	Устно + файл/ссылка в мессенджер	Дослать, проверить доставку
10	Получен комментарий гостя	Оценка 1–5 или текст	При негативе — компенсация/разбор
11	Пожелания занесены в профайл	Поле «Интересы/маршруты» обновлено	Перенести в профиль для повторных визитов
12	Документы закрыты	Тикет закрыт с результатом	Проверить полноту данных

Форма сдачи работы

1. **Таблица видов услуг по достопримечательностям** (тип, условия, сроки, каналы, стоп-условия).

2. **3 «Карточки услуги»** (по образцу выше).

3. **3 проработанных кейса** (по 8–10 пунктов: шаги, ответственные, сроки, документы, КРІ).

4. **Сценарии ролевых игр** (описание 3 ситуаций, ключевые фразы администратора, итог каждой ситуации).

5. **Расчёт КРІ** (таблица + краткий вывод).

6. **Чек-лист исполнения запроса** (10–12 пунктов с критериями и действиями).

7. **Общий вывод** (0,5 страницы): как регламенты, контрольные точки и скрипты реализуют функции контроля (качество и сроки), регулирования (загрузка служб) и влияния (лояльность и дополнительные услуги).

Критерии оценки

- чёткость и реалистичность карточек услуг и скриптов;
- корректность распределения ответственности и сроков;
- практическая применимость чек-листов и регламентов;
- измеримость и обоснованность KPI;
- связь решений с функциями менеджмента (контроль, регулирование, влияние);
- наличие механизмов профилактики типичных проблем (закрытые объекты, неверные маршруты, отказы партнёров).

3.2. Типовые контрольные задания для промежуточной аттестации обучающихся

Перечень вопросов к экзамену:

1. Зарождение и этапы развития предприятий гостеприимства за рубежом и в России
2. Международная классификация гостиниц и номеров
3. Классификация гостиниц и гостиничных номеров по российскому законодательству
4. Структура управления гостиницей: элементы и уровни
5. Современные формы и технологии управления гостиничным предприятием
6. Управление качеством на предприятиях индустрии гостеприимства Факторы, влияющие на конкурентоспособность организации гостиничного комплекса
7. Службы предоставления основных услуг в гостинице
8. Деятельность основных гостиничных служб в процессе технологического цикла обслуживания гостя
9. Функции, основные обязанности службы бронирования
10. Права и обязанности старшего администратора
11. Особенности и технология бронирования номеров
12. Особенности работы в общественном секторе гостиницы
13. Организация рабочего места службы приема и размещения. Стойка регистрации
14. Общие требования к внешнему виду сотрудника службы приема и размещения гостиницы
15. Требования к внешнему виду администраторов-мужчин и администраторов-женщин
16. Встреча и прием гостя
17. Процесс регистрации прибывающих гостей

18. Информация, необходимая при регистрации в отелях любого типа
19. Демонстрация и назначение номера. Поселение в номер
20. Проживание постояльца в номере отеля
21. Особенности обслуживания VIP-гостей
22. Стратегия обслуживания VIP-гостей начиная с заезда гостя до его выезда и бронирование VIP-гостя
23. Ночной аудит
24. Выезд гостя гостиницы
25. Порядок расчета оплаты за проживание
26. Обслуживание жилой части гостиничного комплекса. Особенности уборки внутренних помещений и мест общего пользования. Обязанности сотрудников дневной и ночной смены. Уборка номеров, коридоров и прочих внутренних помещений
27. Дополнительные услуги в структуре услуг гостиницы
28. Организация бытового обслуживания и обслуживания транспортными услугами в гостинице
29. Предоставление услуг питания
30. Анимационные технологии в гостиничном сервисе
31. Спортивно-оздоровительный сервис в гостиничных комплексах
32. Формы экскурсионного сервиса в структуре дополнительных услуг гостиниц

Практические задания:

1. Гость, проживающий в гостинице, не доволен качеством уборки номера. Алгоритм действий горничной.
2. Скомплектуйте папку гостя и прокомментируйте собранный материал.
3. Вы - горничная. Во время уборки номера, к Вам заходит гость и говорит, что уходя, забыл лекарства. Ваши действия.
4. Вы находитесь в гостиничном номере. Замечаете, что из-под двери идёт дым и дверь горячая. Ваши действия.
5. Во время уборки жилого номера, Вы обнаруживаете золотое кольцо на прикроватной тумбочке, Ваши действия?
6. Вы-супервайзер. При обходе, замечаете, что жилой номер был плохо убран: кровать не аккуратно заправлена, мусор под тумбочкой. Ваши действия?
7. Вы - супервайзер. Во время проверки гостиничного номера Вы обнаружили, что в ванной комнате не горит свет. Алгоритм ваших действий.
8. Вы - горничная вечерней смены. Получив задание об оказании вечернего сервиса, Вы начинаете обход номеров. В первом же номере Вас встречает гость. Ваши действия.
9. Вы - горничная. В коридоре гостевого холла обнаруживаете неизвестный пакет. Ваши действия?

10. Вы - горничная. Во время уборки проживающий гость возвращается к себе в номер. Ваши действия?

11. Вы – горничная. В выездном номере во время уборки Вы обнаруживаете забытый зонт. Какие меры Вы предпримите?

12. К Вам с просьбой обращается иностранный гость. В беседе Вы его не понимаете. Предложите выход из сложившейся ситуации.

13. При распределении заданий на текущий день супервайзер отстранила одну из сотрудниц от работы. Назовите причины, по которым это могло произойти.

14. Вы – горничная. При текущей уборке ванной комнаты Вы обнаруживаете, что полочка над раковиной полностью заставлена косметическими принадлежностями гостя, что мешает уборке. Ваши действия.

15. Вы – горничная. Производите уборку в номере, где проживают гости. На письменном столе лежит пол бутерброда с сыром и яблоко. Ваши действия.

16. Вы – горничная. Зайдя по правилам в гостиничный номер для уборки, Вы видите спящего гостя. Ваши действия.

17. Гость забыл свой код и обращается к вам за помощью, чтобы открыть минсейф в номере. Алгоритм ваших действий.

18. Вы – горничная, в жилом номере на письменном столе разбросаны бумаги гостя, мешающие уборке. Алгоритм Ваших действий.

19. Гость, встретив Вас в коридоре гостиницы на жилом этаже, просит принести ему в номер вазу для цветов. Ваши действия.

IV. МЕТОДИЧЕСКИЕ МАТЕРИАЛЫ, ОПРЕДЕЛЯЮЩИЕ

ПРОЦЕДУРЫ ОЦЕНИВАНИЯ ЗНАНИЙ, УМЕНИЙ, НАВЫКОВ, ХАРАКТЕРИЗУЮЩИЕ ЭТАПЫ ФОРМИРОВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Процедура оценивания – порядок действий при подготовке и проведении аттестационных испытаний и формировании оценки.

Процедура промежуточной аттестации проходит в соответствии с Положением о промежуточной (рубежной) аттестации знаний обучающихся ДГУНХ.

- Аттестационные испытания проводятся преподавателем (или комиссией преподавателей – в случае модульной дисциплины), ведущим лекционные занятия по данной дисциплине, или преподавателями, ведущими практические и лабораторные занятия (кроме устного экзамена). Присутствие посторонних лиц в ходе проведения аттестационных испытаний без разрешения ректора или проректора не допускается (за исключением работников университета, выполняющих контролирующие функции в соответствии со своими должностными обязанностями). В случае отсутствия ведущего преподавателя аттестационные испытания проводятся преподавателем, назначенным письменным распоряжением по кафедре.

- Инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, имеющие нарушения опорно-двигательного аппарата, допускаются на аттестационные испытания в сопровождении ассистентов-сопровождающих.

- Во время аттестационных испытаний обучающиеся могут пользоваться программой учебной дисциплины, а также с разрешения преподавателя справочной и нормативной литературой, непрограммируемыми калькуляторами.

- Время подготовки ответа при сдаче экзамена в устной форме должно составлять не менее 40 минут (по желанию обучающегося ответ может быть досрочным). Время ответа – не более 15 минут.

- При подготовке к устному экзамену экзаменуемый, как правило, ведет записи в листе устного ответа, который затем (по окончании экзамена) сдается экзаменатору.

- При проведении устного экзамена экзаменационный билет выбирает сам экзаменуемый в случайном порядке.

- Экзаменатору предоставляется право задавать обучающимся дополнительные вопросы в рамках программы дисциплины текущего семестра, а также, помимо теоретических вопросов, давать задачи, которые изучались на практических занятиях.

- Оценка результатов устного аттестационного испытания объявляется обучающимся в день его проведения. При проведении письменных аттестационных испытаний или компьютерного тестирования – в день их проведения или не позднее следующего рабочего дня после их проведения.

- Результаты выполнения аттестационных испытаний, проводимых в письменной форме, форме итоговой контрольной работы или компьютерного тестирования, должны быть объявлены обучающимся и выставлены в зачётные книжки не позднее следующего рабочего дня после их проведения.

Итоговой формой контроля по дисциплине является экзамен. Экзамен проводится в виде устного или письменного ответа на заданный вопрос. Каждому

студенту предлагается 3 вопроса, каждый из которых оценивается максимум на 10 баллов. При оценке ответа на вопрос оценивается полнота ответа, точность формулировок.