**Демоверсия практического задания II уровня (вариативная часть)**

43.02.11 Гостиничный сервис

**Задание 1: «Бронирование гостиничных услуг по телефону»**

Инструкция: Ответьте на телефонный звонок и проведите бронирование гостиничных услуг в Кортьярд Мэрриотт (Санкт-Петербург) по телефону. Заполните служебную форму.

**Пример задания**

В отдел бронирования отеля Кортьярд Мэрриотт (Санкт-Петербург) звонит турист с просьбой забронировать двухместный номер повышенной категории на период с 01.08.17 — 05.08.17.

Пожелание туриста:

* Завтрак включен в стоимость проживания
* Организация трансфер аэропорт — отель — аэропорт
* Ранний заезд

Форма бронирования

|  |  |
| --- | --- |
| ФИО гостей |  |
| Контактная информация |  |
| Категория номера |  |
| Дата и время заезда |  |
| Дата и время выезда |  |
| Завтрак |  |
| Трансфер |  |
| Дополнительная условия |  |
| Форма оплаты |  |
| Стоимость |  |
| Номер брони |  |

**Задание 2: «Разработка плана выполнения требований VIP гостя»**

Инструкция:

Прочитайте внимательно задание, и выполняя должностные обязанности менеджера службы приема и размещения гостиницы, заполните план организации выполнения требований VIP гостя. Сделайте гиперссылками на страницы источники.

**Пример задания**

В отель «Four Seasons Lion Palace» обратилась компания-организатор концертов с целью забронировать проживание Бритни Спирс на дату ее выступления в Санкт-Петербурге. Организатор представил бытовой райдер певицы, в котором представлены требования к средству размещения. Ознакомьтесь с фрагментом бытового райдера и напротив каждого пункта укажите, каким образом будет удовлетворено требование (какие действия будет выполнять та или иная служба гостиничного предприятия). При необходимости закупки следует указать наименование приобретаемого товара в таблице. Используя информационно-коммуникационную сеть Интернет укажите, название торгового предприятии, закупочную цену товара. Сделайте гиперссылки на страницы сайтов подтверждающие указанную информацию. В случае наличия предметов в гостиничном номере следует сделать отметку в таблице «в наличии».

Ниже приведен райдер артиста и описание номера высшей категории.

Оборудование номера:

* DVD-проигрыватель
* Телевизор с плазменным или ЖК-экраном
* Спутниковое телевидение
* Новостная кабельная сеть
* Будильник
* Станция для MP3-проигрывателя
* Кофемашина Illy для приготовления эспрессо
* Ежедневно обновляемый ассортимент питьевой воды в бутылках
* Док-станция для iPod
* Мини-бар
* Пуховые одеяла и подушки
* Гипоаллергенное постельное белье (по запросу)
* Теплые махровые банные халаты и тапочки
* Фен
* Увеличительное зеркало для макияжа/бритья с подсветкой
* Продукция Hermes в главных люксах.

План организации выполнения требований VIP гостя

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Требование райдера | Действия по выполнению требования | Ответственный |
|  |  |  |
|  |  |  |

**Пример оформления задания**

План организации выполнения требований VIP гостя

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Требование райдера | Действия по выполнению требования | Ответственный |
| Наличие 5 банных полотенец розового цвета | Купить у поставщика.  Магазин Велнесс Спа  <http://wellnesspa.ru/optovyy-internet-magazin-dlya-spa-salonov/product/912733806> | Менеджер по закупкам, менеджер хозяйственной службы |
| Док-станция для iPod | Есть в комплектации номера |  |
| Крем для лица Dior Hydra Life, предупреждающий старение кожи | Купить в магазине косметики Иль Дэ Ботэ. <http://iledebeaute.ru/shop/brands/dior/skin-care/face/hydra_life_uvlazhnyayuschiy_krem%2C_preduprezhdayuschiy_starenie_kozhi;14te/> | Менеджер по закупкам. |
| Влажность воздуха в номере должна быть 60% | Установить нужное положение регулятора кондиционера перед заездом | Супервайзер хозяйственной службы, горничная |
| 5 бутылок гранатового сока | Доставить сок из ресторана гостиницы | Администратор ресторана, официант room service |

<http://www.elipili.info/caucasian.html>