

МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ
государственное бюджетное профессиональное образовательное учреждение
Архангельской области «Архангельский государственный многопрофильный колледж»

РАБОЧАЯ ТЕТРАДЬ

для практических работ по междисциплинарному курсу

МДК.06.01 Освоение работ в должности служащего «Портье»

*обучающегося очной формы обучения,
специальность 43.02.14 Гостиничное дело учебная группа _____*

(фамилия, имя, отчество)

Архангельск 2021

РАССМОТРЕНО И ОДОБРЕНО

на заседании предметной (цикловой) комиссии
подготовки специалистов
социального и сервисного направлений

Протокол комиссии №03 от «11» ноября 2021 года

Председатель комиссии _____ А.И. Фефиляева

Разработчик: Розова Ольга Олеговна, преподаватель первой квалификационной категории ГБПОУ АО «Архангельский государственный многопрофильный колледж»

Рабочая тетрадь предназначена для аудиторной практической и самостоятельной работы студентов, обучающихся по специальности 43.02.14 Гостиничное дело. Рабочая тетрадь может представлять интерес для преподавателей колледжа, ведущих дисциплины в рамках указанной специальности, для службы приема и размещения гостиницы в качестве подготовки к аттестации персонала, а также для организаций, оказывающих услуги дополнительного профессионального образования.

Рабочая тетрадь составлена с учетом требований федерального государственного образовательного стандарта среднего профессионального образования по специальности 43.02.14 Гостиничное дело, утвержденного приказом Министерства образования и науки Российской Федерации от 9 декабря 2016 года номер 1552 (зарегистрировано Министерством юстиции Российской Федерации 26 декабря 2016 года, регистрационный номер 44974), рабочей программы профессионального модуля ПМ.06 Освоение одной или нескольких профессий рабочих, должностей служащих (портье), профессионального стандарта Работник по приему и размещению гостей (утвержден приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 5 сентября 2017 года N 659н), спецификации стандартов WorldSkills по компетенции Администрирование отеля.

В тетради даны задания для выполнения практических работ по междисциплинарному курсу МДК.06.01 Освоение работ в должности служащего «Портье».

СОДЕРЖАНИЕ

ПОЯНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА.....	3
Практическое занятие № 1.....	6
Практическое занятие № 2.....	9
Практическое занятие № 3.....	13
Практическое занятие № 4.....	17
Практическое занятие № 5.....	22
Практическое занятие № 6.....	31
Практическое занятие № 7.....	41
Практическое занятие № 8.....	47
Практическое занятие № 9.....	51
Практическое занятие № 10.....	61
Практическое занятие № 11.....	70
СПИСОК ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ.....	75
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	77

ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

Путешествие и туризм играют важную роль в социальном и экономическом росте в России и мире. Неотъемлемой частью в этой отрасли являются гостиницы разных типов и размеров, обеспечивающие проживание и связанные с ним услуги для гостей со всего мира.

Портье играет значимую роль в работе любого отеля. Находясь в зоне регистрации, гость отеля получает первое впечатление об отеле. На этом этапе устанавливается первоначальный контакт с персоналом отеля. Качество, этикет и скорость обслуживания могут сильно повлиять на отношение гостя к отелю во время его пребывания, а в дальнейшем на репутацию, доход отеля и продолжение его работы.

Цель данной рабочей тетради - способствовать формированию у обучающихся умения применять полученные знания в моделируемых практических ситуациях, приближенных к реальным условиям работы портье в отеле; формированию умения анализировать и обобщать информацию; развитию творческих способностей.

В тетрадь включены разные типы заданий для выполнения практических работ по междисциплинарному курсу «Освоение работ в должности служащего «Портье». Особенностью рабочей тетради является то, что практические занятия дополнены учебными видео, ссылки на которые оформлены с помощью QR-кодов, шаблонами документов и диалогов на профессиональные темы.

При выполнении практической работы необходимо внимательно прочитать и последовательно выполнить все задания.

После выполнения практической работы подводятся итоги. Обучающиеся сдают выполненные работы на проверку. Критериями оценки является правильное выполнение заданий: ответы на вопросы, решение ситуационных задач, составление диалогов, заполнение документов и т.д.

Оценка «отлично» выставляется студенту, если без ошибок выполнены все задания практической работы.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если выполнены все задания практической работы и допущены незначительные ошибки при выполнении.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если выполнены все задания практической работы и допущены ошибки при выполнении.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если задания практической работы выполнены не полностью, допущены значительные ошибки.

В результате выполнения совокупности практических работ по междисциплинарному курсу «Освоение работ в должности служащего «Портье» у обучающегося должны быть сформированы следующие общие и профессиональные компетенции:

- ОК.01 Выбирать способы решения задач профессиональной деятельности, применительно к различным контекстам.
- ОК.02 Осуществлять поиск, анализ и интерпретацию информации, необходимой для выполнения задач профессиональной деятельности.
- ОК.03 Планировать и реализовывать собственное профессиональное и личностное развитие.
- ОК.04 Работать в коллективе и команде, эффективно взаимодействовать с коллегами, руководством, клиентами.
- ОК.05 Осуществлять устную и письменную коммуникацию на государственном языке с учетом особенностей социального и культурного контекста.
- ОК.06 Проявлять гражданско-патриотическую позицию, демонстрировать осознанное поведение на основе традиционных общечеловеческих ценностей, применять стандарты антикоррупционного поведения.
- ОК.09 Использовать информационные технологии в профессиональной деятельности.
- ОК.10 Пользоваться профессиональной документацией на государственном и иностранном языках.
- ОК.11 Использовать знания по финансовой грамотности, планировать пред-

принимательскую деятельность в профессиональной сфере.

ПК 6.1 Принимать, регистрировать и размещать гостей, производить расчеты с гостями, организовывать отъезд и проводы гостей

ПК 6.2 Предоставлять гостю информацию о гостиничных услугах

Практическое занятие № 1

Тема: Семинар «Сравнительная характеристика ведущих мировых гостиничных цепей».

Цель: формирование умения анализировать и обобщать информацию из сферы профессиональной деятельности.

Формируемые компетенции: ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.09, ПК 6.2

Время выполнения: 90 минут

Задание для самостоятельной работы.

Подготовьте сообщение к семинару про одну из представленных ниже мировых гостиничных цепей по следующему плану:

1. Название цепи/оператора.
2. Страна создания и местонахождение главного офиса.
3. Основатель цепи.
4. Дата создания.
5. Количество отелей в цепи.
6. Бренды, которые входят в цепь.
7. Представленность в России.
8. Интересные факты.

Список мировых гостиничных цепей/операторов.

- | | |
|----------------|----------------------|
| 1. Accor | 9. Radisson |
| 2. Wyndham | 10. Azimut |
| 3. Marriott | 11. Four Seasons |
| 4. Sheraton | 12. Cosmos Group |
| 5. Hyatt | 13. Okura Nikko |
| 6. Hilton | 14. InterContinental |
| 7. Holiday Inn | 15. Kempinski |
| 8. BWH | 16. Jumeirah |

Выступление должно сопровождаться презентацией. Размер шрифта должен быть не меньше 24 пунктов для основного текста и не меньше 32 для заголовков. Презентация не должна содержать полностью текст вашего сообщения. Презентация должна визуализировать ваше сообщение, быть наглядной и запоминающейся. Продолжительность выступления 3-5 минут. Объем сообщения 1-2 листа А4.

Задание 1.

Проанализируйте представленные по данной теме выступления и заполните таблицу.

№	название цепи	страна	основатель, дата создания	количе- ство оте- лей	примеры брендов	пред- ставлен лен- ность в России
1						
2						

3						
4						
5						
6						
7						

8						
9						
10						

Практическое занятие № 2

Тема: Анализ текста и решение ситуационных задач «Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

Цель: формирование умения анализировать и действовать в рамках документа, регламентирующего деятельность гостиницы.

Формируемые компетенции: ОК.02, ОК.03, ОК.04, ОК.09, ПК 6.2

Время выполнения: 90 минут

Задание 1.

Внимательно изучите Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (далее Правила). Выполните следующие задания:

1. Укажите срок действия данных Правил:

2. Дайте ответ на вопрос. Что регулируют данные Правила?

3. Заполните таблицу. Правила состоят из следующих разделов:

№	название раздела
1	
2	
3	
4	
5	
6	

4. Подберите определение к понятию.

понятие	определение
1. бронирование	a. время, установленное исполнителем для выезда потребителя
2. цена номера (места в номере)	b. время, установленное исполнителем для заезда потребителя
3. время выезда (расчетный час)	c. закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя
4. время заезда	d. задержка выезда потребителя после времени выезда (расчетно-

5. поздний выезд
6. ранний заезд
7. гарантированное бронирование
8. негарантированное бронирование
9. потребитель
- е. гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего договор прекращается
- ф. физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности
- г. заселение потребителя до установленного времени заезда
- h. стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену
- і. гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда

5. Отметьте \checkmark правильные ответы на вопрос. Какие из перечисленных услуг должны предоставляться гостиницей бесплатно согласно Правилам?

вызов скорой помощи	
пользование медицинской аптечкой	
мини-бар в номере	
доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении	
побудка к определенному времени	
предоставление кипятка	
парковка	

6. Отметьте \checkmark правильные ответы на вопрос. На какие из перечисленных документов ссылаются Правила?

Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»	
--	--

Постановление Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации»	
Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. N 195-ФЗ	
Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»	
Постановление Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»	
Федеральный закон от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»	

Задание 2.

Дайте краткий ответ: да или нет, основываясь на определенных пунктах Правил. Устно прокомментируйте ситуации.

Ситуация 1. Гость заранее забронировал номер в вашей гостинице себе и своему ребенку 8 лет. У гостя с собой были водительские права и свидетельство о рождении ребенка. Он предъявил их при регистрации. Можете ли вы заселить гостей?

Ответ: _____ Пункт _____

Ситуация 2. В вашу гостиницу без предварительного бронирования хотят заселиться молодой человек 17 лет и девушка 16 лет. При регистрации гости предъявили свои паспорта. Можете ли вы заселить гостей?

Ответ: _____ Пункт _____

Ситуация 3. В гостинице установлен расчётный час (время выезда из отеля) - 10:00, время заезда в гостиницу - 8:00. Правомерно ли такое решение?

Ответ: _____ Пункт _____

Ситуация 4. Расчётный час в загородной гостинице 14:00. Время заезда в гостиницу 17:00. Есть ли здесь нарушение?

Ответ: _____ Пункт _____

Ситуация 5. Гость прожил в номере несколько дней. По выезде ему предъявлен счёт за дополнительные услуги: стирка белья, завтрак в номер, ежедневная уборка, заказ такси, доставка в номер цветов, доставка в номер корреспонденции. Все ли перечисленные услуги должен оплатить гость?

Ответ: _____ Пункт _____

Ситуация 6. Гость желает оплатить номер и все дополнительные услуги по счёту при выезде из отеля. Вправе ли гостиница настаивать на оплате до оказания гостиничных услуг?

Ответ: _____ Пункт _____

Ситуация 7. Гость хочет поселиться в гостиницу на 6 часов. Администратор не отказывает гостю в поселении, но требует оплаты за полные сутки, мотивируя это тем, что в гостинице не предусмотрен почасовой тариф. Правомерны ли действия администратора?

Ответ: _____ Пункт _____

Практическое занятие № 3.

Тема: Анализ стандартных спецификаций WorldSkills для компетенции «Администрирование отеля».

Цель: формирование умения анализировать и применять стандартные спецификации WorldSkills для компетенции «Администрирование отеля».

Формируемые компетенции: ОК.01, ОК.02, ОК.03, ОК.04, ПК 6.1, ПК 6.2

Время выполнения: 90 минут

Задание 1.

Прочитайте и проанализируйте стандартные спецификации WorldSkills (далее WSSS) для компетенции «Администрирование отеля». Выполните следующие задания по анализу текста спецификаций:

1. Дайте ответ на вопрос. Как расшифровывается аббревиатура WSSS?

2. Дайте ответ на вопрос. О каком специалисте идет речь в разделах WSSS по данной компетенции?

3. Дайте ответ на вопрос. В чем важность роли администратора отеля?

4. Заполните пропуски.

Качество, этикет и быстрота обслуживания могут сильно повлиять, на то, какое _____ сложится у гостя к гостинице во время его пребывания, положительное или отрицательное. В свою очередь, это влияет на _____ отеля и _____ его работы.

5. Из каких разделов состоит WSSS и каково их процентное соотношение?
Заполните таблицу.

№	раздел	важность (%)
1		
2		
3		

4		
5		
6		
7		
8		

6. Выберите верные ответы.

В содержание каждого раздела входит то, что студент должен:

- a) знать
- b) искать
- c) понимать
- d) выучить наизусть
- e) уметь

7. Дайте ответ на вопрос. Важность каких разделов, судя по процентам, больше? Почему, на ваш взгляд?

8. Дайте ответ на вопрос. С какой целью разработаны стандарты?

9. Выберите все верные ответы. В каких сферах можно использовать WSSS помимо соревнований?

- a) при подготовке будущих специалистов индустрии гостеприимства
- b) для разработки стандартов обслуживания в гостинице
- c) для проведения тренингов для персонала гостиницы

Задание 2.

Основываясь на WSSS, распределите умения по разделам, к которым они относятся:

<i>раздел</i>	<i>умение</i>
1. Организация и анализ работы, самоуправление	a) получать платежи; b) применять техники активных продаж;
2. Забота о госте и навыки межличностного общения	c) демонстрировать дальновидность в прогнозировании потенциальных проблем и жалоб; d) проводить процедуру идентификации личности гостя;
3. Процедура бронирования	e) рекламировать и продавать услуги гостям по прибытию и во время их пребывания; f) использовать АСУ;
4. Заселение	g) поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам;
5. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	h) осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса; i) эффективно справляться с штатными и экстраординарными ситуациями;
6. Продажи услуг	j) принимать к оплате банковские карты и выдавать соответствующие кассовые документы;
7. Управление жалобами	k) предоставлять корректную информацию об инфраструктуре и номерном фонде отеля; l) работать в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями;
8. Процедура выселения	m) предоставлять туристическую информацию; n) проявлять эмпатию; o) регистрировать выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля.

Задание 3.

Соотнесите знание с умением его применять:

знает

1. важность соблюдения безопасности при работе с денежными средствами
2. роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли
3. документацию, относящуюся к регистрации въезда и отъезда гостя
4. стандарты внешнего вида сотрудников отеля
5. нормативные документы
6. пределы полномочий в принятии решения
7. виды бронирования
8. юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей

умеет

- a) регистрировать выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля
- b) передавать информацию менеджеру, если ситуация выходит за рамки компетенции
- c) соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг
- d) осуществлять различные виды бронирования
- e) принимать к оплате банковские карты и выдавать соответствующие кассовые документы
- f) проводить процедуру идентификации личности гостя
- g) поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам
- h) применять техники активных продаж: up-sale

Практическое занятие № 4.

Тема: Решение ситуационных задач «Предоставление гостю информации о гостинице».

Цель: формирование умения предоставлять гостю информацию о гостинице.

Формируемые компетенции: ОК.01, ОК.02, ОК.04, ОК.05, ПК 6.2

Время выполнения: 90 минут

Задание 2.

Изучите особенности номерного фонда гостиницы «Новотель Архангельск». Заполните таблицу «Номерной фонд гостиницы «Новотель Архангельск». Эта информация понадобится вам не только для ответа на вопросы гостя об отеле, но и для осуществления бронирования по телефону, заселения гостя от стойки, а также для расчетов проживания.

«Номерной фонд гостиницы «Новотель Архангельск»

название номера	стоимость	количество номеров в отеле	описание номера	тип кровати	вид из номера	в номере есть
Люкс			5			

Представительский			S			
Комфорт			S			
Стандарт			S			

Задание 3.

Представьте себя на месте потенциального гостя «Новотель Архангельск». Придумайте и запишите в таблицу «Предоставление гостю информации о гостинице» по 2 вопроса к любым 4-м разделам буклета гостиницы. Например, такие вопросы мог бы задать гость, уточняя информацию по дополнительным услугам:

— *Есть ли у вас в отеле тренажерный зал?*

— *Можно ли к вам приехать с кошкой?*

Какие ответы, согласно буклету гостиницы даст администратор?

«Предоставление гостю информации о гостинице»

название раздела	вопрос гостя	ответ администратора

Практическое занятие № 5.

Тема: Просмотр и анализ видео, решение речевых ситуаций «Бронирование по телефону».

Цель: формирование умения осуществлять бронирование номера по телефону.

Формируемые компетенции: ОК.01, ОК.04, ОК.05, ОК.10, ОК. 11, ПК 6.1, ПК 6.2

Время выполнения: 90 минут

Задание 1.

Посмотрите учебное видео «Бронирование по телефону» Время просмотра: 14:42. Дайте ответы на вопросы теста по данному видеосюжету.



1. Согласно международным стандартам прием звонка должен осуществляться:
 - a) до начала 1 гудка
 - b) после 4 гудка
 - c) до начала 4 гудка
2. Услуга бронирования номера в отеле должна оказываться:
 - a) в часы работы отдела бронирования
 - b) 24 часа в сутки
 - c) во время расчетного часа с 12.00 до 14.00
3. Какую информацию следует уточнить у потенциального гостя в первую очередь:
 - a) даты предполагаемого заезда
 - b) имя
 - c) платежеспособность
4. Вопрос «Является ли бронирование индивидуальным или групповым?» позволяет определить:
 - a) входит ли бронирование в компетенцию вашего отдела
 - b) стоит ли вежливо разговаривать с гостем

с) насколько важен клиент для отеля

5. Номера различной категории следует предлагать, когда

а) известны даты предполагаемого заезда

б) известно количество гостей

с) известно индивидуальное или групповое бронирование потенциальный гость осуществляет

д) известны особые пожелания к номеру

е) известно все выше перечисленное

6. Восстановите последовательность, в которой администратор должен рассказать о номере.

○ зонирование помещения

○ тип кровати

○ стоимость проживания за сутки

○ вид из окон

○ площадь и количество комнат

○ название номера

7. Что означает термин «Up Sale»?

а) скидка на номер

б) повышение продаж

с) «что-то» на английском

8. Что такое «полный пансион» (FB – full board)?

а) к завтраку добавляется либо обед, либо ужин

б) к завтраку добавляются обед и ужин

с) к завтраку добавляется только ужин

д) к завтраку добавляются алкогольные напитки

9. Что такое «полупансион» (HB – half board)?

а) к завтраку добавляется либо обед, либо ужин

б) к завтраку добавляются обед и ужин

с) к завтраку добавляется только ужин

д) к завтраку добавляются алкогольные напитки

10. Термином Cross Sale (перекрестные продажи) обозначается:
- a) попытка администратора продать более дорогой номер
 - b) попытка администратора продать услуги других подразделений гостиницы
 - c) попытка администратора продать номер со скидкой
11. Какие данные потенциального гостя требуются, чтобы продолжить процесс бронирования?
- a) фамилия и имя
 - b) контактный номер телефона
 - c) адрес электронной почты
 - d) все выше перечисленное
12. Почему важно спрашивать гостя о планируемом времени заезда и информировать о расчетном часе?
- a) администратору интересно это знать, а гостю просто хочется поговорить
 - b) это знание поможет нам правильно распределить ресурсы для подготовки номерного фонда, а гостю поможет лучше спланировать свою поездку
 - c) это знание поможет нам не пропустить приезд гостя
13. В течение какого времени отель должен отправить гостю подтверждение бронирования?
- a) в течение 24 часов
 - b) в течение 2 часов
 - c) в течение 10 дней
14. Каким образом можно прогарантировать бронирование?
- a) предоставить данные кредитной карты
 - b) предоставить данные паспорта
 - c) сделать перевод администратору через онлайн-банк

Задание 3.

1. Составьте возможный вариант диалога гостя и администратора о бронировании номера по телефону согласно предложенным ситуациям 1-5.

Ситуация 1. Петрова Ирина Павловна хочет забронировать номер для себя в вашем отеле на 1 человека с 15 ноября по 23 ноября. Приедет в 14.00. Ее интересуют услуги парковки. Стоимость номера не важна, но важно, чтобы была большая комфортная кровать и красивый вид из окна. Ирина Павловна предпочитает трехразовое питание в отеле. Бронирование предпочитает не гарантировать. Трансфер не нужен. Ее контактные данные: +79119559955, irinapetrova@gmail.com

Ситуация 2. Иванов Петр Сергеевич хочет забронировать номер для себя в вашем отеле на 1 человека с 16 ноября по 19 ноября. Приедет рано утром. Его интересует, если ли Интернет в номере. Предпочитает жить в номерах повышенной комфортности. Очень важно, чтобы была рабочая зона со столом в номере. Стоимость номера не важна. Бронирование предпочитает не гарантировать. Будет завтракать в отеле. Трансфер не нужен. Его контактные данные: +79119555599, ivanov@gmail.com

Ситуация 3. Василькова Маргарита Петровна хочет для себя забронировать двухместный номер с отдельными кроватями в вашем отеле для 2 человек с 1 декабря по 9 декабря. Приедут около 18.00. Интересует наличие кофе-машины в номере и вид из окна на реку. Стоимость номера не важна. Бронирование предпочитает не гарантировать. Будет завтракать и ужинать в отеле. Трансфер нужен. Встретить дневной рейс из г. Санкт-Петербург 1 декабря в аэропорту Талаги. Ее контактные данные: +79115775577, vasmarpet@mail.ru

Ситуация 4. Калиткина Людмила Васильевна хочет забронировать одноместный номер в вашем отеле для 1 человека с 3 декабря по 5 декабря. Приедет рано, но не готова доплачивать за ранний заезд. Хочет номер подешевле. Бронирование предпочитает не гарантировать. В отеле питаться не будет. Трансфер не нужен. Ее контактные данные: +79112223344, kalitkinalv@mail.ru

Ситуация 5. Колобов Дмитрий Константинович хочет забронировать одноместный номер для своего сына 16 лет в вашем отеле с 12 декабря по 17 декабря. Интересуется, какие документы нужны будут при заселении. Важно, чтобы в номере был мини-бар и Интернет. Стоимость номера не важна. Бронирование

предпочитает не гарантировать. Интересуют только завтраки. Трансфер не нужен. Его контактные данные: +79114445566, kolobdk@mail.ru

2. Заполните таблицу «Бронирование по телефону», в первом столбце определите, кто произносит те или иные фразы (А – администратор, Г – гость). Во втором столбце заполните пропуски, составьте вопросы администратора или гостя, где требуется. Впишите ответы гостя, учитывая выбранную вами ситуацию.

Диалог «Бронирование по телефону» (Ситуация ____)

А	- Добрый _____, благодарим за звонок в _____ . Администратор _____ . Чем я могу Вам помочь?
Г	
	- Как я могу к Вам обращаться?
	- _____, скажите, пожалуйста, у вас будет индивидуальное или групповое бронирование?
	- Вы бронируете номер для себя или являетесь представителем компании?
	- _____, скажите, пожалуйста, _____ Вас интересуют?
	- На _____ Вы хотели бы забронировать номер?
	- _____, оставайтесь, пожалуйста, на линии, я посмотрю, что я могу Вам предложить.


Г	- Да, конечно.
	- Благодарю за ожидание, на выбранный Вами период, я могу предложить Вам несколько вариантов. Скажите, пожалуйста, у Вас есть особые пожелания к номеру?
А	<p>- С учетом Вашего пожелания я могу предложить Вам</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ номер категории ... ▪ это одно-/двухкомнатный номер ▪ площадью 29/31/39/60 м2 ▪ с ультракомфортной одно-/двуспальной кроватью ▪ удобным зонированием пространства ▪ из окна открывается прекрасный _____ ▪ стоимость одной ночи проживания составит _____ с/без завтрака <p>Другой вариант – это</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ номер категории _____ ▪ это одно-/двухкомнатный номер ▪ площадью 29/31/39/60 м2 ▪ с ультракомфортной одно-/двуспальной кроватью ▪ удобным зонированием пространства ▪ из окна открывается прекрасный _____ ▪ стоимость одной ночи проживания составит _____ без завтрака <p>- _____, скажите, пожалуйста, какой из этих вариантов вам больше понравился?</p>
	- Могу я уточнить, Вы планируете питаться в отеле?

Г	да	нет/не определился
	<p>- В таком случае могу предложить Вам 3 варианта питания:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ полный пансион (3 разовое питание завтрак + обед + ужин) стоимостью 2 400,00 Р на человека ▪ полупансион (2 разовое питание – завтрак + обед или ужин) стоимостью 1 500,00 Р ▪ только завтрак стоимостью 750,00 Р <p>- Какой из этих вариантов вам больше понравился?</p>	<p>- _____, в нашем отеле расположен прекрасный ресторан с местной поморской и европейской кухней «Река», а также кафе-маркет «Хурма». Уверена, Вы сможете найти подходящий Вам вариант питания или добавить услуги питания при заезде в отель, если возникнет необходимость.</p>
Г		
	<p>- Хорошо, тогда общая стоимость Вашего проживания (и питания) за _____ ночи составит _____ . _____, хотели бы Вы продолжить бронирование?</p>	
	<p>- Тогда нам понадобятся Ваши фамилия, имя, отчество.</p>	
	<p>- Благодарю. Ваш контактный _____, пожалуйста.</p>	
	<p>- А также _____.</p>	

	- _____, Вам известно примерное время Вашего заезда?
	- Позвольте проинформировать Вас, что стандартное время заезда в отель 2 часа дня. Отель не гарантирует наличие свободных номеров до этого времени. В случае раннего заезда Вы можете оставить багаж у нас на хранении или изменить дату с учетом времени заезда (более 12 часов/до 2 часов ночи). Ранний заезд до 2 часов дня (менее 12 часов после 2 часов ночи) оплачивается в размере 50% от стоимости номера.
	_____, если желаете, мы можем организовать для вас такси, водитель встретит Вас в аэропорту или на железнодорожном вокзале. Стоимость поездки составит _____ рублей. Оплатить услугу вы сможете напрямую водителю или в отеле.
	не нужен трансфер
	нужен трансфер
- Понял(а) Вас.	- Уточните детали рейса, пожалуйста, <ul style="list-style-type: none"> ▪ дата прибытия ▪ номер рейса
	- _____, давайте сверим детали Вашего бронирования. Для Вас забронирован <ul style="list-style-type: none"> ▪ номер категории _____ ▪ на имя _____ ▪ в период с _____ по _____ ▪ на _____ ночи

	<p>• на _____ гостя</p> <p>Стоимость проживания, без завтрака/включая завтрак/полупансион/полный пансион, за весь период составит _____ рублей. Все верно?</p>
	<p>- Подтверждение бронирования будет направлено Вам на почту в течение 24 часов. _____, позвольте проинформировать Вас о том, что Ваше бронирование является негарантированным, после 18 часов оно будет автоматически аннулировано. Вы можете сделать его гарантированным, для этого нам понадобятся детали Вашей кредитной карты. В этом случае Ваше бронирование будет храниться в системе до 12 часов следующего дня. Отменить гарантированное бронирование Вы сможете за 24 часа до дня заезда без штрафных санкций. Но в случае «незаезда» отель снимет с Вашей кредитной карты сумму в размере стоимости одной ночи проживания. Желаете прогарантировать Ваше бронирование?</p>
	<p>- _____, могу ли я еще чем-то помочь?</p>
	<p>- Благодарю Вас за выбор _____. Будем рады приветствовать Вас в нашем отеле. Желаю Вам хорошего дня!</p>
	<p>- До свидания.</p>

3. Заполните заявку на бронирование номера по ситуации вашего диалога.

Reservation Form							
Guest name:		Booker:		Company:			
Telephone and Fax:		E-mail:		Address:			
Date of birth:		Passport/ID:		VIP		Room Number	
Arrival:		Departure:		Nights:		ETA:	
Adult:		Child:		Age:			
Room Type							
STANDART		SUPERIOR		EXECUTIVE	JUNIOR SUITE		SUITE
STANDART twin/double 1	STANDART twin/double 2	SUPERIOR twin/double 1	SUPERIOR twin/double 2	EXECUTIVE 1/2	JUNIOR SUITE 1/2	SUITE 1/2	
3 950,00 P	4 950,00 P	4 850,00 P	5 850,00 P	6 350,00 P	7 350,00 P	8 350,00 P	
Extra bed 2 000,00 P		Baby crib FREE		Special requests			
Packages				Notes:			
BB	HB	FB					
750,00 P	1 500,00 P	2 400,00 P					
Method of payment							
Cash	Visa	MIR	Maestro	UnionPay	Master Card	AMEX	
Offers							
discount 15%		discount 17%					
Total Rate:		Date:	Reservation No:				

Практическое занятие № 6.

Тема: Просмотр и анализ видео, решение ситуационных задач «Заселение гостя».

Цель: формирование умения осуществлять процедуру приема и регистрации гостя при заселении в гостиницу.

Формируемые компетенции: ОК.01, ОК.04, ОК.05, ОК.9, ПК 6.1, ПК 6.2

Время выполнения: 90 минут.

Заселение гостя в номер - процедура, требующая строгого соблюдения регламента. Что в него входит, как правильно поддерживать беседу с гостем

и как правильно вести работу с документами вы научитесь в ходе данного практического занятия.

Задание 1.

Посмотрите учебное видео «Заселение гостя в отель». Время просмотра: 8:32. Восстановите порядок алгоритма действий при заселении гостя в отель. Заполните пропуски, где требуется.



№	действие
	Попросить гостя ознакомиться с правилами отеля и заполнить _____ . Администратор должен указать на поля, которые следует заполнить, и помочь гостю в заполнении формы, если это потребуется.
	Удостовериться, что у гостя нет никаких вопросов и попрощаться с ним.
	Узнать имя гостя. Это поможет установить межличностный контакт.
	Выдать гостю ключ от номера. Отдавая гостю ключ, администратор не должен называть _____ , а только этаж, на котором она расположена. А также должен проинформировать, что номер комнаты указан на _____ .
	Спросить, есть ли у гостя бронь.
	Сделать ксерокопию паспорта гостя (первый разворот и страницу с местом жительства).
	Рассказать основную информацию об отеле, а именно: услуги, входящие в стоимость проживания, дополнительные услуги.

	Установить зрительный контакт с гостем и поздороваться в соответствии с международным стандартом приветствия.
	Спросить у гостя, каким способом он хочет прогарантировать проживание в отеле. Наиболее распространенным способом является кредитная карта. Администратор должен убедиться, что кредитная карта принадлежит гостю, и ее _____ не истек.
	Предложить гостю помощь с багажом.
	Попросить у гостя документ, удостоверяющий личность, чтобы сверить детали бронирования и идентифицировать гостя. На территории Российской Федерации таким документом является _____.

NB! Регистрационная форма - договор между гостем и отелем, подтверждающий вид размещения, продолжительность проживания и стоимость номера.

Задание 2.

Дайте ответы на вопросы теста.

1. Что следует сделать после приветствия гостя?
 - a) Поинтересоваться о том, как к нему можно обращаться
 - b) Спросить, есть ли у него бронь
 - c) Попросить у него паспорт
 - d) Спросить, был ли он ранее в вашем отеле
2. Может ли гость прогарантировать проживание в отеле чужой картой?
 - a) Может
 - b) Не может
 - c) Да, если гость утверждает, что эта карта принадлежит его родственнику
 - d) Да, если владелец карты присутствует рядом и не имеет возражений

3. Какую информацию администратор должен сообщить гостю, выдавая ему ключ от комнаты?

- a) Номер комнаты и этаж
- b) Номер комнаты, этаж и расположение лифта или лестницы
- c) Этаж, на котором расположена комната, и расположение лифта или лестницы
- d) Информацию о том, где можно посмотреть номер комнаты на гостевой карте, этаж и расположение лифта или лестницы

Задание 3.

Найдите ошибки в технологическом процессе работника службы приёма и размещения во время регистрации заезда гостя в отель:

	ошибки администратора
Гость: Здравствуйте	
Администратор: Здравствуйте. Чем могу помочь?	
Гость: Я хочу поселиться у вас.	
Администратор: Хорошо. Давайте паспорт.	
Гость: У меня нет с собой паспорта. Он на оформлении в паспортном столе. Неожиданная командировка. Но у меня есть водительское удостоверение и загранпаспорт.	
Администратор: Хорошо. Давайте загранпаспорт. Какой номер Вы хотите?	
Гость: Я хочу недорогой одноместный номер.	

Администратор: Хорошо. Номер 320 тогда. Стоимость 2000 руб. в сутки с завтраком. Устроит?	
Администратор: Да, можно. Вот ваш слип. Вот Ваш ключ. Номер 320. Третий этаж. Лифт справа. Приятного отдыха.	

Задание 4.

Выберите одну из ситуаций, предложенных ниже, и смоделируйте диалог между гостем и администратором. Заполните пустые поля диалога «Заселение по брони» информацией из ситуации.

Ситуация 1.

Петрова Ирина Павловна

1 человек

15 ноября - 23 ноября. Заезд в 14.00

Номер Комфорт с 1 двуспальной кроватью.

Трехразовое питание в отеле.

Проживание гарантирует картой VISA.

Дополнительные услуги предпочитает не гарантировать.

Контактные данные: +79119559955, irinapetrova@gmail.com

Паспорт: 6363 151500

Дата рождения: 06.12.1995

Город: Москва

Адрес: ул. Вознесенская, 19-45

В Архангельске не в первый раз. Требуется помощь с багажом.

Ситуация 2.

Иванов Петр Сергеевич

1 человек

16 ноября по 19 ноября

Номер Представительский

Завтрак в отеле.

Проживание гарантирует картой VISA.

Дополнительные услуги предпочитает не гарантировать.

Контактные данные: +79119555599, ivanov@gmail.com

Паспорт: 6363 151500

Дата рождения: 23.09.1986

Город: Санкт-Петербург

Адрес: ул. Малая Конюшенная, 5-19

Впервые в Архангельске. Устал с дороги. Требуется помощь с багажом.

Диалог «Заселение по брони» (Ситуация ____)

	- Добрый _____! Администратор _____. _____?
	- Как я могу к Вам обращаться?
	- _____, добро пожаловать в наш отель! Скажите, пожалуйста, у Вас есть бронирование?
	- Для заселения мне понадобится Ваш _____.
	- Благодарю.

<p>- Давайте проверим детали бронирования. Вы бронировали номер категории _____ с _____ по _____, включая _____ на _____ человек(а)</p> <p>Все верно?</p>		
<p>- Могу ли я сделать ксерокопию Вашего паспорта?</p>		
<p>- Благодарю. _____,</p>		
<p>как вы добрались до нашего отеля?</p>	<p>Вы в первый раз в нашем городе?</p>	
	<p>да</p>	<p>нет</p>
<p>- Очень рад(а) это слышать! / Понимаю, постараюсь провести процедуру заселения как можно быстрее.</p>	<p>- В нашем городе много красивых и интересных мест для прогулок и отдыха. Надеюсь, у Вас останется множество положительных впечатлений от Архангельска.</p>	<p>- В нашем городе много красивых и интересных мест для прогулок и отдыха. Надеюсь, вы сможете открыть для себя что-то новое, и у вас останутся только положительные впечатления от города.</p>

	- Ваш паспорт, пожалуйста.
	<p>_____ , для продолжения процедуры заселения необходимо заполнить _____ , где нужно указать:</p> <p>Ваше имя, фамилию</p> <p>контактный номер телефона</p> <p>актуальный адрес электронной почты</p> <p>а также поставить подпись, которая означает Ваше согласие с правилами проживания в нашем отеле.</p>
	- _____ , как бы Вы хотели прогарантировать Ваше проживание?
	- Благодарю. Позвольте проинформировать Вас об услугах нашего отеля. Завтрак проходит с 6.30 до 10.30 по будням и до 11.00 по выходным дням в нашем ресторане «РЕКА», расположенном на 1 этаже отеля слева от стойки ресепшен. Также вы можете посетить наш фитнес-центр, круглосуточный бар, новый SPA центр на территории отеля. В нашей сувенирной лавке вы можете выбрать что-то на память о своей поездке в Архангельск. (Имя), вы бы хотели прогарантировать дополнительные

	услуги, такие как мини-бар или рум-сервис?
	- Можно Вашу карту, пожалуйста.
	- _____, это ваш ключ. Номер комнаты указан в карте гостя. Он находится на _____ этаже. Стойка ресепшн работает 24 часа в сутки, поэтому если у Вас возникнут какие-либо вопросы, Вы всегда можете к нам обращаться. <i>(этаж – это первая цифра в номере комнаты, например, 603 – 6 этаж)</i>
	- Вам понадобится помощь с багажом?
Г	
	- Хорошо, я попрошу своего коллегу. Одну минуту, пожалуйста. - Добрый _____, администратор _____. Требуется помощь с багажом. Гость ожидает у стойки ресепшн. - Мой коллега поднимет ваш чемодан на _____ этаж.
	- _____, могу ли я еще чем-то помочь?
	- Благодарим Вас за выбор _____. Желаю Вам приятного отдыха и хорошего дня!

	- До свидания.


Задание 5.

Заполните карту гостя согласно выбранной ситуации.

<i>Guest Card</i>	<i>Guest Card</i>
<p>Hotel Novotel Arkhangelsk ★★★★</p> <p>Address: 55 Naberegnaya Severnaya Dvina Street, Arkhangelsk, 163000, Russia</p> <p>Telephone: +7 (8182) 22-99-88</p> <p>Fax: +7 (8182) 22-99-88</p> <p>E-mail: H9764@accor.com</p> <p>Web Page: www.novotel.com/9764</p> 	<p>Name: <input type="text"/></p> <p>N° of persons: <input type="text"/> Room number: <input type="text"/></p> <p>Check in: <input type="text" value="14:00"/> Check out: <input type="text" value="12:00"/></p> <p>Dietary: <input type="text"/></p>

Задание 6.

Заполните регистрационную форму согласно выбранной ситуации.

<i>Guest Registration Form</i>			
Arrival date	Departure date	Room Number	Number of Guests
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Name		Address	
<input type="text"/>		<input type="text"/>	

City		Country	
Telephone		E-mail:	
Passport / ID Number		Passport / ID Issued Date	
Date of birth		Nationality	
Notes:			
Deposit:			
Guest Signature:		Date:	
<p>By signing this registration form I accept the following: processing of my personal data unsettled supplementary will be charged to given credit card number upon check out. Hotel Novotel Arkhangelsk ★★☆☆ is not responsible for any valuables not kept in safety deposit box. By filling out the email address field on this form, I hereby give my consent that you may send me a monthly newsletter and a guest survey with regards to my stay. In case of leaving any items behind in your room, we will make sure to return it to the address listed above.</p>			

Практическое занятие № 7.

Тема: Работа с документами для осуществления регистрации и постановки на миграционный учет иностранных граждан.

Цель: формирование умения осуществлять миграционный учет прибывших гостей в отеле.

Формируемые компетенции: ОК.01, ОК.02, ОК.05, ОК.10, ПК 6.1

Время выполнения: 90 минут.

Задание 1.

Внимательно изучите выдержки из Федерального закона от 18 июля 2006 г. N 109-ФЗ "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями) и Кодекса Россий-

ской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. N 195-ФЗ. Дайте ответы на вопросы теста.

1. Какие документы должен предъявить иностранный гражданин при заселении в гостиницу?
 - a) Миграционную карту
 - b) Документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина и миграционную карту
 - c) Паспорт гражданина РФ и миграционную карту
2. В какой срок гостиница должна представить уведомление о прибытии иностранного гражданина в орган миграционного учета.
 - a) В течение одного рабочего дня
 - b) В течение семи рабочих дней
 - c) В течение десяти календарных дней
3. Подлежат ли миграционному учету иностранные граждане, являющиеся членами экипажей невоенных судов и членами экипажей воздушных судов гражданской авиации?
 - a) подлежат
 - b) не подлежат
4. Что должна предоставить иностранному гражданину гостиница после поступления отрывной части уведомления в электронной форме, подписанной усиленной квалифицированной электронной подписью должностного лица органа миграционного учета?

Ваш ответ: _____
5. Какой размер штрафа должна будет оплатить гостиница в случае нарушения закона о миграционном учете?
 - a) от 5 до 7 тысяч рублей
 - b) от 45 до 50 тысяч рублей
 - c) от 400 до 500 тысяч рублей

3. Миграционная карта.

Приложение № 1
к Протоколу между Министерством внутренних дел Российской Федерации и Министерством внутренних дел Республики Беларусь о порядке реализации Соглашения между Правительством Российской Федерации и Правительством Республики Беларусь об использовании миграционной карты единого образца от 5 октября 2004 года

"Б" (Выезд/Departure)		Российская Федерация Federation		Республика Беларусь Russian Republic of Belarus	
Миграционная карта Migration Card		Серия/ Serial	АБВ		
		№	003 636 056		
Фамилия/Surname (Family name)	К	И	М		
Имя/Given name(s)	А	А	В	И	Ц
Отчество/Patronymic					
Дата рождения/Date of birth			Пол/Sex		
День/ Day	09	Месяц/ Month	03	Год/ Year	1973
			Муж/Male	<input checked="" type="checkbox"/>	Жен./Female
			Государство/Nationality		
			С/В/А		
Документ, удостоверяющий личность/Passport or other ID			Номер визы/Visa number:		
513867603			20 0619109		
Цель визита (нужное подчеркнуть)/ Purpose of travel (to be underlined): Служебный/Official, Туризм/Tourism, Коммерческий/Business, Учеба /Education, Работа/Employment, Частный/Private, Транзит/Transit			Сведения о приглашающей стороне (наименование юридического лица, фамилия, имя, (отчество) физического лица), местонахождение/Name of host person or company, locality: ООО Дельта		
Срок пребывания/Duration of stay:			Подпись/Signature		
С/From: 11.11.2021			До/To: 18.11.2021		
Служебные отметки/For official use only					
Въезд в Российскую Федерацию /Республику Беларусь/Date of arrival in the Russian Federation/Republic of Belarus			Выезд из Российской Федерации /Республики Беларусь/Date of departure from the Russian Federation/Republic of Belarus		
11 ПУЛКОВО			11 КИМ		

Линия разреза →

4. Данные гостиницы:

ООО «Дельта-отель»,
гостиница «Новотель Архангельск»

(«Novotel Arkhangelsk»)

Адрес:

163000, Россия,

Архангельская область,

г. Архангельск,

Набережная Северной Двины, д. 55.

Телефон: 8 (8182) 22-99-88 ресепшен

Факс: +7 (8182) 229-988

E-mail: H9764@accor.com

ИНН/КПП 2901251645/ 290101001

Представитель гостиницы – ваши данные.

**УВЕДОМЛЕНИЕ О ПРИЫТИИ ИНОСТРАННОГО ГРАЖДАНИНА
ИЛИ ЛИЦА БЕЗ ГРАЖДАНСТВА В МЕСТО ПРЕБЫВАНИЯ _____**

1. СВЕДЕНИЯ О ЛИЦЕ, ПОДЛЕЖАЩЕМ ПОСТАНОВКЕ НА УЧЕТ ПО МЕСТУ ПРЕБЫВАНИЯ

Фамилия

Имя

Отчество

(при их наличии)

Гражданство,

подданство

Дата рождения: число месц год Пол: мужской женский

Место рождения:

государство

город или другой населенный пункт

Документ, удостоверяющий личность:

вид серия №

Дата выдачи:

число месц год число месц год

(заполняется в случае ограничения срока действия документа)

Вид и реквизиты документа, подтверждающего право на пребывание (проживание) в Российской Федерации.

Вид: Вид наительство Разрешение на временное проживание

серия №

Дата выдачи:

число месц год число месц год

Срок действия до:

Цель въезда: служебная туризм деловая учеба работа частная транзит

(заполняется в случае ограничения срока действия документа)

гуманитарная иная Телефон (при наличии)

Профессия

Дата въезда:

число месц год число месц год

Срок пребывания до:

число месц год число месц год

Миграционная карта: серия №

Сведения о законных представителях:

(должность,

условиях,

полноте):

(при заполнении указываются фамилия, имя, отчество (при их наличии), дата рождения)

Адрес прежнего места пребывания в Российской Федерации

(заполняется в случае пребывания в новом месте пребывания в период последнего места в Российской Федерации)

2. СВЕДЕНИЯ О МЕСТЕ ПРЕБЫВАНИЯ

Область, край, республика, автономная округ (область)

Район

Город или другой населенный пункт

Улица

Дом, участок, квартира в доме (заполнить согласно документу, подтверждающему право собственности)

Квартира, комната, офис и иное (заполнить согласно документу, подтверждающему право собственности)

Место пребывания: Жилое помещение Иное помещение Организация

(Наблюдать и выбрать из ячеек)

3. ФАКТИЧЕСКОЕ МЕСТО НАХОЖДЕНИЯ

(заполняется в случае, предусмотренном частью 2 статьи 21 Федерального закона

"О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации")

Область, край, республика, автономный округ (область)

Район

Город, сельское поселение, иной населенный пункт

Хозяйственный номер земельного или лесного участка (указывается при наличии)

Наименование и реквизиты документа, подтверждающего право пользования помещением (строением, сооружением) (указывается при наличии)

Отметка о подтверждении выполнения принимающей стороной и иностранным гражданином или лицом без гражданства действий, необходимых для его постановки на учет по месту пребывания

Практическое занятие № 8.

Тема: Решение задач «Расчет оплаты за проживание».

Цель: формирование умения осуществлять расчет оплаты за проживание.

Формируемые компетенции: ОК.01, ОК.02, ОК.05, ОК.10, ПК 6.1

Время выполнения: 90 минут

Задание 1.

Изучите раздел IV пункты 21, 23, 27 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации. Дайте ответы на вопросы теста:

1. Сколько может составлять разница между временем выезда гостя из номера и временем заезда гостя в номер?
 - a) не более 3 часов
 - b) 2 часа
 - c) это одно и то же время
2. Какая оплата проживания может быть установлена гостиницей?
 - a) посуточная и почасовая
 - b) только посуточная
 - c) только почасовая
 - d) оплата за месяц + коммунальные услуги
3. В случае позднего выезда с гостя взимается плата:
 - a) в размере 50 % от стоимости номера
 - b) в порядке, установленном гостиницей
 - c) в размере полной стоимости номера
 - d) не взимается
4. Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, то плата взимается:
 - a) в размере 50 % от стоимости номера
 - b) в размере полной стоимости номера
 - c) не взимается
 - d) в порядке, установленном гостиницей

Задание 2.

Изучите примеры расчета оплаты за проживание. Учтите, что правилами проживания в гостинице установлено:

- Расчетный час – с 12 часов по местному времени;
- Время заезда – с 14 часов по местному времени.

Гостиница берет дополнительную оплату за проживание в случае раннего заезда и позднего выезда (см. Таблица №3).

Задача №1.

Номер «Люкс» стоимостью 8350 руб. в сутки.

Заезд: 11.10 в 18:00.

Выезд: 15.10 в 07:00.

Заезд состоялся после указанного расчетного часа (14:00), поэтому никакой дополнительной платы с гостя не взимается.

Выезд состоялся до указанного расчетного часа (12:00), поэтому с гостя так же не взимается

никакой дополнительной платы. Таким образом, общая стоимость проживания составит 33400 руб. (8350 руб. * 4 суток). Пример подсчета количества суток проживания можно посмотреть в таблице №1.

Задача №2.

Номер «Люкс» стоимостью 8350 руб. в сутки.

Заезд: 11.10 в 14:00.

Выезд: 15.10 в 15:00.

В данном случае гость задержался в отеле на 3 часа после расчетного часа (12:00), поэтому он дополнительно оплачивает это время пребывания в гостинице. Согласно правилам гостиницы, представленным в таблице №3, доплата составит 20% от стоимости номера, т.е. 1670 руб. (8350 руб. * 0,2). Таким образом, общая стоимость проживания составит 35070 руб. (8350 руб. * 4 суток + 1670 руб.).

Запись задачи оформляется следующим образом (см. таблица 2):

Таблица 1.

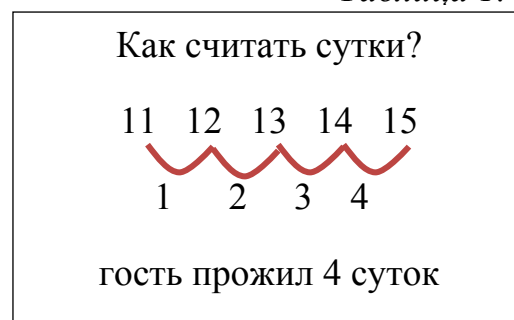


Таблица 2.

Задача №1.	Задача №2.
<p>Дано: Номер «Люкс» стоимостью 8350 руб. в сутки. Заезд: 11.10 в 18:00. Выезд: 15.10 в 07:00.</p> <p>Решение: $8350 \cdot 4 = 33400$ (руб.)</p> <p>Ответ: стоимость проживания составит 33400 руб.</p>	<p>Дано: номер «Люкс» стоимостью 8350 руб. в сутки. Заезд: 11.10 в 14:00. Выезд: 15.10 в 15:00.</p> <p>Решение:</p> <p>$8350 \cdot 4 + 8350 \cdot 0,2 = 33400 + 1670 = 35070$ (руб.)</p> <p>Ответ: стоимость проживания составит 35070 руб.</p>

Задание 3.

Рассчитайте стоимость проживания в гостинице в зависимости от даты и времени заезда и выезда в соответствии со следующими данными.

Правилами проживания в гостинице установлено:

- Расчетный час – с 12 часов по местному времени;
- Время заезда – с 14 часов по местному времени.

Гостиница берет дополнительную оплату за проживание в случае раннего заезда и позднего выезда (см. таблица 3):

Таблица 3.

Время заезда	Оплата	Время выезда
13:00 – 13:59	10% от стоимости номера	12:00 – 13:59
12:00 – 12:59	15% от стоимости номера	14:00 – 14:59
11:00 – 11:59	20% от стоимости номера	15:00 – 15:59
10:00 – 10:59	25% от стоимости номера	16:00 – 16:59
00:00 – 09:59	50% от стоимости номера	17:00 – 18:59
	Полная стоимость	После 19:00

Оформите задачи, как показано в примерах с задачами №1 и №2 выше.

- 1) Номер «Стандарт» стоимостью 3950 руб.
Заезд: 15.11 в 19:50.
Выезд: 19.11 в 06:20.
- 2) Номер «Комфорт» стоимостью 4850 руб.
Заезд: 12.11 в 13:40.
Выезд: 15.11 в 12:45.
- 3) Номер «Полу-люкс» стоимостью 7350 руб.
Заезд: 11.11 в 23:10.
Выезд: 16.11 в 14:30.
- 4) Номер «Люкс» стоимостью 8350 руб.
Заезд: 10.11 в 20:10.
Выезд: 17.11 в 16:45.
- 5) Номер «Представительский» стоимостью 6350 руб.
Заезд: 15.11 в 18:40.
Выезд: 17.11 в 19:10.
- 6) Номер «Люкс» стоимостью 8350 руб.
Заезд: 19.11 в 21:30.
Выезд: 22.11 в 22:10.
- 7) Номер «Стандарт» стоимостью 3950 руб.
Заезд: 15.11 в 02:50.
Выезд: 16.11 в 14:45.
- 8) Номер «Полу-люкс» стоимостью 7350 руб.
Заезд: 19.11 в 07:30.
Выезд: 19.11 в 15:20.
- 9) Номер «Комфорт» на 2 взрослых стоимостью 5850 руб.
Заезд: 21.11 в 05:40.
Выезд: 24.11 в 21:30.
- 10) Номер «Стандарт» на 2 взрослых стоимостью 4950 руб.
Заезд: 14.11 в 16:00.
Выезд: 21.11 в 10:50.

Практическое занятие № 9.

Тема: Просмотр и анализ видео, решение ситуационных задач «Выселение гостя».

Цель: формирование умения правильно осуществлять процедуру выселения гостя.

Формируемые компетенции: ОК.01, ОК.04, ОК.05, ОК.10, ПК 6.1, ПК 6.2

Время выполнения: 90 минут

Правильно проводить гостя после пребывания в отеле – это целое искусство. Здесь важно проявить столько же внимания и вежливости, как при его заезде.

Задание 1.

Посмотрите учебное видео «Выезд гостя». Время просмотра: 9:30. Восстановите правильный порядок действий алгоритма предоставления туристической информации. Заполните пропуски, где требуется.



№	действие
	Выписать счет за проживание и дополнительные услуги. Положить финансово-отчетные документы в конверт и отдать их гостю.
	Попрощаться с гостем.
	Предложить выбрать способ оплаты. И при необходимости помочь совершить оплату картой.
	Поприветствовать гостя.
	Спросить, нужна ли помощь с багажом и трансфер.
	Уточнить имя и номер комнаты.
	Если гость пользовался мини-баром или другими услугами, не входящими в стоимость проживания, выписать _____

	счет.
	Попросить ключ от номера. Возвращенный ключ поможет правильно определить, из какого номера гость.
	Спросить гостя, как прошло его проживание в отеле, все ли его устроило.
	Если гость пользовался мини-баром или другими услугами, не входящими в стоимость проживания, выписать информационный счет.

_____ счет – это счет предоставляемый гостю для проверки корректности начислений до проведения оплаты.

В Российской Федерации обязательными документами, подтверждающими оплату гостиничных услуг, являются:

_____ чек (чек, который продавец формирует на онлайн-кассе для передачи покупателю или клиенту. 54-ФЗ обязывает продавцов выдавать покупателям и клиентам фискальные чеки);

_____ -чек с электронного терминала (Выдается гостям, которые в качестве средства оплаты используют банковские карты. Этот платежный документ оформляет электронный терминал);

_____ с отметкой об оплате, который формирует АСУ (Автоматическая Система Управления), используемая отелем.

Задание 2.

Дайте ответы на вопросы теста:

1. Что обязательно должен уточнить администратор перед началом оформления процедуры выезда?
 - a) Имя и номер комнаты
 - b) Только имя
 - c) Только номер комнаты
2. Должен ли гость оплачивать пользование мини-баром в номере?
 - a) Да, во всех отелях это является платной дополнительной услугой

- b) Нет, во всех отелях это является бесплатной дополнительной услугой
- c) Нет, если использование мини бара входит в стоимость проживания согласно правилам, установленным в гостинице
- d) Да, если гость проживает в номере категории «эконом»

3. Можно ли доверять словам гостя о пользовании мини-баром?

- a) Да, гостю всегда можно доверять в этом вопросе в любом отеле
- b) Да, если это входит в стандарт обслуживания данного отеля
- c) Нет, надо обязательно попросить горничную проверить мини-бар в номере

4. Что поможет занять гостя, пока администратор занимается оформлением документов?

- a) Изучение гостем правил проживания в отеле
- b) Small-talk
- c) Просмотр фильма

5. Можно ли разделить счета за проживание и питание?

- a) Да
- b) Нет

6. Может ли администратор предложить гостю при выезде забронировать номер на будущую поездку?

- a) Нет, это является навязыванием услуг отеля
- b) Да, это одна из техник увеличения продаж отеля
- c) Да, если гость является постоянным
- d) Да, если гость является участником бонусной программы

7. Что из предложенного администратор обязательно должен предоставить гостю при оплате им услуг отеля?

- a) Фискальный чек, счет за предоставленные услуги
- b) Информационный счет, скидку на последующее проживание
- c) Только слип-чек
- d) Счет-фактуру

Задание 3.

Найдите ошибки в технологическом процессе работника службы приёма и размещения во время регистрации выезда гостя из отеля:

	ошибки администратора
Гость: Здравствуйте!	
Администратор: Здравствуйте!	
Гость: Я выезжаю. Могу я получить счет?	
Администратор: Да, конечно. Какой Ваш номер?	
Гость: Мой номер 320.	
Администратор: Одну минуту, пожалуйста. Я распечатаю.	
... Вот Ваш счет.	
Гость: Спасибо.	
Администратор: Не за что.	

Гость: До свидания.	
Администратор: До свидания. Всего Вам доброго!	

Задание 4.

Выберите любую из предложенных ниже ситуаций, и смоделируйте диалог между гостем и администратором «Выселение гостя». Заполните пустые поля диалога информацией из ситуации.

Ситуация 1. Петрова Ирина Павловна проживала в вашем отеле в номере «Комфорт» с трехразовым питанием с 15 ноября по 23 ноября. Проживание и питание будет оплачивать по карте VISA. Дополнительные услуги – наличными. Счета нужно разделить. Пользовалась услугами мини-бара: 1 бутылка Coca-Cola, 1 упаковка Jelly Beans.

Ситуация 2. Иванов Петр Сергеевич проживал в вашем отеле в номере «Представительский» с завтраком с 16 ноября по 19 ноября. Проживание, питание и дополнительные услуги будет оплачивать по карте VISA. Счета делить не нужно. Пользовался услугами мини-бара: 1 бутылка Villeria Brut, 1 шоколад Toblerone. Во вторник пользовался услугами конференц-зала «Альфа» в течение 2 часов.

Ситуация 3. Василькова Маргарита Петровна проживала в вашем отеле в номере «Люкс» с трехразовым питанием с 1 декабря по 9 декабря. Проживание, питание и дополнительные услуги будет оплачивать по карте MasterCard. Счета нужно разделить. Пользовалась услугами мини-бара: 2 бутылки Aqua Panna, 1 упаковка Health Snack.

Ситуация 4. Калиткина Людмила Васильевна проживала в вашем отеле в номере «Стандарт» без завтрака с 3 декабря по 5 декабря. Был ранний заезд в 7:00 утра. Проживание будет оплачивать наличными. Заказывала еду в номер, включить в счет 750 рублей.

Ситуация 5. Колобов Василий Дмитриевич проживал в вашем отеле в номере «Люкс» с питанием типа полупансион с 12 декабря по 17 декабря. Проживание и питание будет оплачивать по карте MasterCard. Дополнительные услуги – наличными. Пользовался услугами мини-бара: 2 бутылки Coca-Cola, 1 упаковка Health Snack.

Диалог «Выселение гостя» (Ситуация ____)

А	- Добрый _____, администратор _____ . _____?	
Г		
	- Напомните, пожалуйста, _____?	
	- _____, все верно? Вы проживали в _____?	
	- Могу я попросить Ваш ключ?	
	есть	нет/забыл
	- Благодарю.	- Не волнуйтесь, это не проблема.
	- _____, как прошло Ваше проживание?	
	- Благодарю, очень приятно получать хорошие отзывы от наших гостей! Искренне рада, что Вам у нас понравилось, и Вы остались довольны.	- Благодарим Вас за желание сделать наш отель лучше. /Я свяжусь с коллегами из ... службы. Мы проверим / Мы учтем Ваши пожелания, (Имя). Уверен(а), в следующий Ваш визит вы убедитесь, что уровень нашего сервиса стал выше.
	- _____, скажите, пожалуйста, Вы пользовались мини-баром?	
Г		

- Позвольте, я подготовлю для Вас _____ счет.	
- _____, было ли у Вас время прогуляться по Архангельску, осмотреть достопримечательности?	
- Да	- Нет
- Тогда вы видели (почти) все самые значимые достопримечательности Архангельска. Прекрасный выбор, я тоже там был(а), в ... действительно красиво и интересно.	- Возможно, вы сможете сделать это в следующий раз, потому что Архангельск действительно красивый город, и многие достопримечательности стоят того, чтобы их посетить.
- Ваш информационный счет готов. Скажите, пожалуйста, все ли верно?	
- _____, Вам сделать отдельные счета за проживание и дополнительные услуги?	
- Да	- Нет
- Минуту, пожалуйста, я оформлю счета.	
- Скажите, пожалуйста, каким способом вы бы хотели оплатить проживание?	
- Позвольте, пожалуйста, Вашу карту.	
- Благодарю. Введите пин-код.	
- Скажите, пожалуйста, планируете ли посетить наш город еще раз?	
- Нет	
- Если вдруг Ваши планы изменятся, то Вы всегда можете позвонить в	


	отель, и мы с удовольствием забронируем Вам номер.
	- _____, это Ваш счет. Будьте добры, взгляните. Сам _____, к нему прилагаются _____ чека: _____ чек и _____-чек из банковского терминала. Будьте добры, я сложу для Вас документы в конверт.
	- Пожалуйста, держите.
	- (Имя), позвольте уточнить, Вам понадобится помощь с багажом?
	- Да.
	- Да, я попрошу своего коллегу. Одну минуту, пожалуйста.
	- Добрый _____, администратор _____ . Пожалуйста, спустите чемоданы из _____ номера. Гость ожидает в холле отеля.
	- Мой коллега спустит его в течение 2 минут.
	- Вам заказать трансфер до аэропорта или вокзала?
Г	- Нет.
	- Могу я еще чем-то помочь?
	- _____, благодарим Вас за выбор нашего отеля. Желаю Вам счастливого пути!
	- Всего доброго! До свидания.

Задание 5.

Заполните счета гостя согласно выбранной ситуации.

Hotel Novotel Arkhangelsk ★★★★★		Document number:	20160301
Address: 55 Naberegnaya Severnaya Dvina Street, Arkhangelsk, 163000, Russia			Room №
Telephone: +7 (8182) 22-99-88			
Telephone: +7 (8182) 22-99-88			
E-mail: H9764@accor.com			
Web Page: www.novotel.com/9764			

Invoice					
#	Item	↓	Unit price	Quantity	Total
1	Accommodation	0	0,00 ₺		0,00 ₺
2	Package	0	0,00 ₺		0,00 ₺
3	Mini-bar:	↓			
			0,00 ₺		0,00 ₺
			0,00 ₺		0,00 ₺
			0,00 ₺		0,00 ₺
			0,00 ₺		0,00 ₺
			0,00 ₺		0,00 ₺
4	Room service				0,00 ₺
					0,00 ₺
					0,00 ₺
	Payment				0,00 ₺
Total due (VAT included)					0,00 ₺

Hotel Novotel Arkhangelsk ★★★★★	Document number:	20160301
Address: 55 Naberegnaya Severnaya Dvina Street, Arkhangelsk, 163000, Russia		
Telephone: +7 (8182) 22-99-88		
Telephone: +7 (8182) 229-988		
E-mail: H9764@accor.com		
Web Page: www.novotel.com/9764		

Invoice				
#	Item	Unit price	Quantity	Total
3	Mini-bar:			
		0,00 ₺		0,00 ₺
		0,00 ₺		0,00 ₺
		0,00 ₺		0,00 ₺
		0,00 ₺		0,00 ₺
		0,00 ₺		0,00 ₺
4	Room service			0,00 ₺
				0,00 ₺
				0,00 ₺
	Payment			0,00 ₺
Total due (VAT included)				0,00 ₺

Задание 6.

Заполните чеки согласно выбранной ситуации.

<p>Novotel Arkhangelsk ★★★★★</p> <p>Address: 55 Naberegnaya Severnaya Dvina Street, Arkhangelsk, 163000, Russia Telephone: +7 (8182) 22-99-88 E-mail: H9764@accor.com</p> <p>CREDIT CARD</p> <p>_____</p> <p>cashier</p>

<p>Novotel Arkhangelsk ★★★★★</p> <p>Address: 55 Naberegnaya Severnaya Dvina Street, Arkhangelsk, 163000, Russia Telephone: +7 (8182) 22-99-88 E-mail: H9764@accor.com</p> <p>FISCAL</p>
--

<p>Novotel Arkhangelsk ★★★★★</p> <p>Address: 55 Naberegnaya Severnaya Dvina Street, Arkhangelsk, 163000, Russia Telephone: +7 (8182) 22-99-88 E-mail: H9764@accor.com</p> <p>FISCAL</p>
--

Практическое занятие № 10.

Тема: Просмотр и анализ видео, решение ситуационных задач «Туристическая информация».

Цель: формирование умения осуществлять процедуру предоставления туристической информации гостю отеля.

Формируемые компетенции: ОК.01, ОК.05, ПК 6.2.

Время выполнения: 180 минут.

В больших отелях туристическую информацию обычно предоставляет консьерж. В отсутствие консьержа эти функции выполняет администратор. Чтобы справиться с этой задачей, он должен обладать знаниями по истории и туристическим достопримечательностям своего города и региона. Также администратор должен обладать обширными знаниями в разных сферах и быть в курсе всех значимых событий, происходящих не только в городе, но и в стране.

Задание 1.

Посмотрите учебное видео «Туристическая информация». Время просмотра: 10:59. Выполните задания к видео.



1. Восстановите правильный порядок действий алгоритма предоставления туристической информации.

№	действие
	Узнать имя гостя и найти его в системе.
	Предложить взять карту, с обозначенными объектами.
	Задать уточняющие/наводящие вопросы.
	Предложить гостю воспользоваться услугами других структурных подразделений отеля. Например, забронировать столик в ресторане или вызвать такси.
	Попрощаться с гостем
	Поздороваться.
	Предложить гостю несколько вариантов с помощью карты.

2. Заполните пропуски в тексте.

Чтобы адресно подготовить туристическую информацию, необходимо задать гостю уточняющие/наводящие вопросы:

- Каким _____ вы располагаете?
- Чем вы _____?
- Были ли в нашем городе _____?

Такие вопросы облегчат задачу и помогут отсеять ненужную для гостя информацию.

Показывая на карте достопримечательности, нужно начинать с _____ и заканчивать _____. Этот нюанс особенно важен, когда вы предлагаете гостю воспользоваться общественным транспортом или машиной.

Предлагая посетить те или иные достопримечательности, а также рестораны или кафе, нужно стараться опираться на _____, поскольку он всегда лучше «продается».

Задание 2.

Заполните таблицу туристической информацией согласно запросу гостя. Для примера таблица заполнена согласно запросу гостя об исторических и прогулочных местах Архангельска. Представьте не менее трех объектов из запроса гостя. Для поиска туристской информации вы можете воспользоваться следующими источниками:

Туристический портал
Архангельской области

Официальный туристический сайт Администрации города Архангельска

Афиша Архангельска



запрос гостя	туристическая информация
гостя интересуют исторические и прогулочные места города Архангельска	В первую очередь, мне хотелось бы порекомендовать Вам прогуляться по проспекту Чумбарова-Лучинского. Это своеобразный музей под открытым небом, архитектура деревянных домов позволит вам окунуться в атмосферу Архангельска начала 20 века. Этот проспект самая узнаваемая и посещаемая достопримечательность нашего города.
	Далее Вы можете продолжить прогулку и выйти на набережную реки Северной Двины к мысу Пур-Наволоок. Он считается местом основания Архангельска. А сама не так давно обновленная набережная является местом, где люди могут не только отдохнуть, но и познакомиться с культурой и историей нашего города.

	<p>Украшением набережной является архитектурно-исторический комплекс Гостиного двора. Гостиный двор был построен в 17 веке, он представляет собой уникальный ансамбль гостиных дворов и грозной крепости. Сейчас в этом здании располагается краеведческий музей, он предлагает вниманию посетителей тематические выставки, рассказывающие историю Архангельской области от древних времен до наших дней.</p>
<p>гость интересуется искусством, хотел бы посетить картинные галереи города</p>	<p></p>
<p>гость интересуется, какие спектакли и где можно посетить в нашем городе (предложите события на текущую дату)</p>	<p></p>

--	--

Задание 3.

Заполните таблицу информацией о ресторанах и кафе города согласно запросу гостя. Для примера таблица заполнена согласно запросу гостя о ресторанах Архангельска с поморской кухней. Представьте не менее трех объектов из запроса гостя. Для поиска информации вы можете воспользоваться следующими источниками:

Афиша-рестораны



АрхГид



TripAdvisor



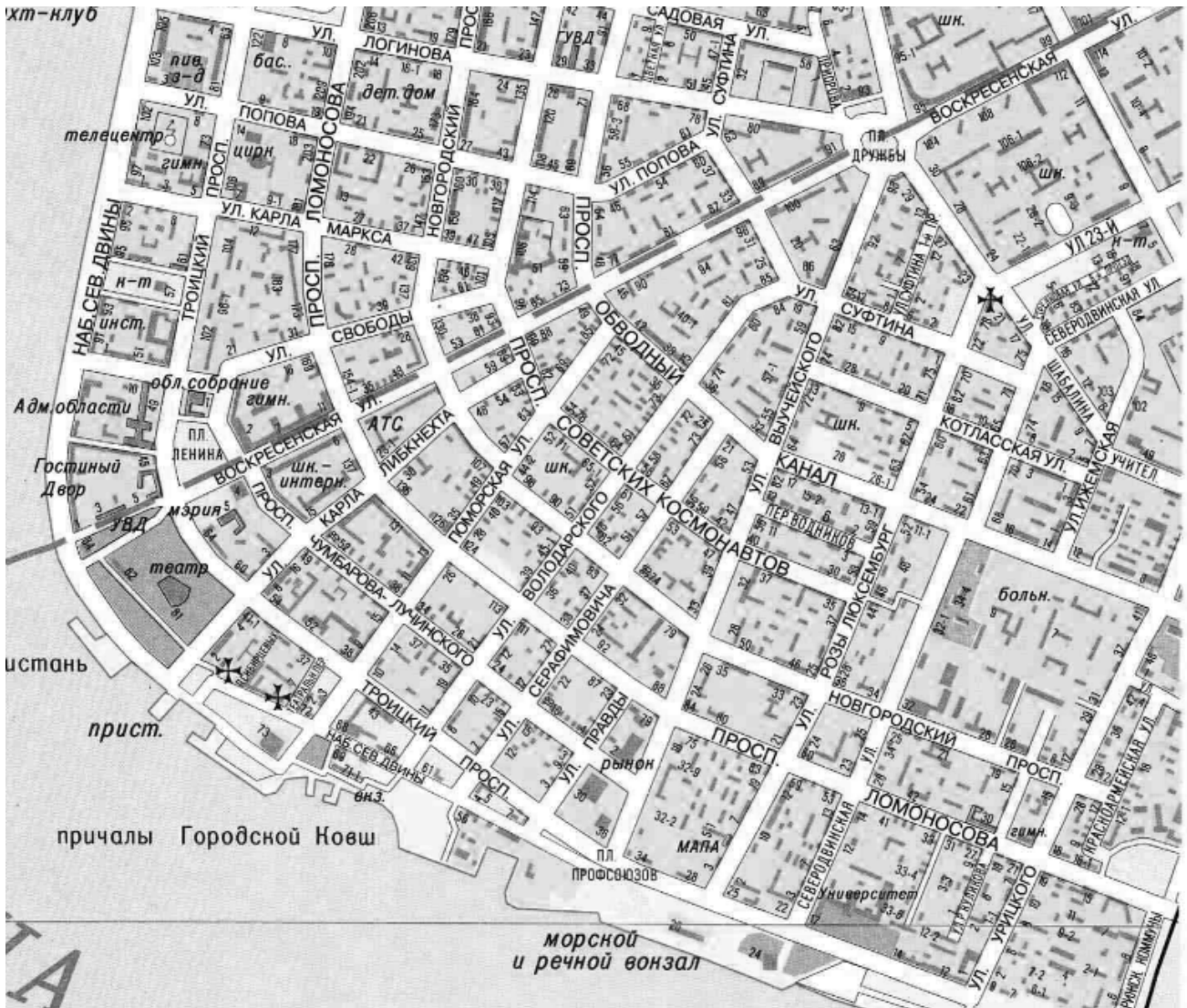
запрос гостя	информация о ресторанах
гостя интересуют рестораны города Архангельска с поморской кухней	Я могу предложить вам несколько заведений, где можно отведать поморской кухни. Ресторан «El Fuego» располагается на проспекте Чумбарова-Лучинского. В меню представлены блюда поморской кухни, выполненные по старинным рецептам поморов. Основная концепция ресторана – приготовление блюд на «живом» угле на открытой кухне, находящейся в зале для гостей. Средний чек 1000–1500 Р.
	Также вы можете посетить ресторан «Почтовая Контора 1786» располагается на набережной Северной Двины напротив Морского музея. В ресторане проводятся ежедневные гастрономические события, там так же представлены блюда поморской кухни. Средний чек 1500–2000 Р.
	И, конечно же, я хочу порекомендовать наш ресторан «РЕКА» , в меню ресторана вы увидите уникальное сочетание традиций русской кухни с современными трендами в гастрономии. Средний чек 800–1200 Р. (Имя), Вам забронировать столик в одном из ресторанов?

<p>гость интересуется ресторанами Архангельска с восточной и азиатской кухней</p>	
<p>гостя интересуют кафе в центре города с собственной выпечкой</p>	

--	--

Задание 4.

Занесите объекты из заданий 2 и 3 на карту центральной части города Архангельск.



Заполните таблицу с условными обозначениями.

номер/обозначение объекта на карте	название объекта

Предоставьте гостю туристическую информацию. Предложите не менее трех объектов по каждому запросу гостя. Заполните бланк диалога с гостем (А-администратор, Г-гость). Сделайте соответствующие пометки на карте и нарисуйте гостю маршрут движения. Помните, что он должен начинаться и заканчиваться отелем. Адрес отеля: Набережная Северной Двины, 55.

Диалог «Туристическая информация»

А	-	!
	?	
Г	-	
А	-	
	?	
Г	-	
А	-	, скажите, пожалуйста, сколько времени Вы бы хотели потратить
	на	
Г	-	
А	-Понял(а) Вас,	?
Г	- Да, я интересуюсь иконописью, поэтому я хотел бы посмотреть старинные иконы в вашем городе.	
А	- Хорошо.	, взгляните на карту. Наш отель находится здесь
	В первую очередь	
	Затем	

	комфортно в нашем отеле. Могу еще чем-то Вам помочь?
Г	- Нет, спасибо.
А	Желаю Вам хорошей прогулки. Приятного отдыха!

Задание для самостоятельной работы.

Пройдите веб-квест «Загадки родного края». Игра поможет вам проверить свои знания об Архангельской области и, возможно, узнать что-то новое. Выполняя задания, вы можете пользоваться ресурсами сети Интернет.



Практическое занятие № 11.

Тема: Решение ситуационных задач, просмотр и анализ видео «Работа с жалобами».

Цель: формирование умения работать с жалобами гостей отеля.

Формируемые компетенции: ОК.01, ОК.05, ПК 6.2.

Время выполнения: 90 минут.

Работа администратора предполагает умение решать любые ситуации, не доводя их до конфликта.

Задание 1.

Разделите жалобы по категориям. Занесите номера жалоб в соответствующую категорию в таблице.

Невыполнение или ненадлежащее исполнение гостиничных услуг	Несвоевременное информирование гостей об изменениях в условиях обслуживания	Недостоверная или неточная информация о гостиничном продукте

1. Отсутствие дополнительных услуг заявленных на сайте отеля.
2. Предоставление номера более низкой категории без предупреждения.
3. Заселение гостя в грязный номер.
4. Несоответствие категории отеля, заявленной на сайте.
5. Повышение цены на номер во время проживания гостя.

6. Некачественная уборка номера.
7. Несвоевременная смена постельного белья.
8. Неисправное оборудование в номере.
9. Wi-Fi ловит только в холле, а на сайте отеля информация о том, что он есть по всему отелю.
10. Гость не знал, что мини-бар платная услуга.
11. В номере не оказалось кофе-машины, а на сайте она была заявлена.
12. Неправильные расчеты при оплате.
13. На сайте отеля заявлен завтрак «шведский стол», а подают чай и булочку.
14. Несоблюдение сроков выполнения заказа.

Задание 2.

В отелях цепи Marriott существует особая технология работы с жалобами – **LEARN**. Каждая буква в слове LEARN подразумевает определенное слово и действие. Соотнесите слова и их значения.

- | | |
|--------------|--|
| 1) listen | a. сочувствуйте, проявите внимание к его нуждам, дайте понять, что вы – на его стороне |
| 2) empathize | b. предложите решение проблемы, немедленно продемонстрируйте свои шаги по устранению замечания, т.е. дайте необходимые указания, сделайте нужные запросы ответственным сотрудникам |
| 3) apologize | c. после решения проблемы или выяснения, что никакой проблемы не было, обязательно проинформируйте гостя об этом |
| 4) react | d. выслушайте внимательно жалобу гостя |
| 5) notify | e. принесите извинения если и не за действия (бездействие) своих сотрудников, то хотя бы для того, чтобы у гостя не создалось негативное впечатление о сервисе в вашем отеле |

Задание 3.

Посмотрите учебное видео «Обработка жалоб гостей».
Время просмотра: 2:27. Восстановите порядок действий при работе с жалобой.



№	действие
	Проявляет эмпатию
	Уточняет имя и номер комнаты
	Предпринимает верные действия для выхода из проблемной ситуации
	Предлагает комплимент или компенсацию
	Доброе утро/день/вечер, чем могу помочь?
	Желает хорошего дня/вежливо заканчивает разговор
	Приносит извинения за предоставленные неудобства
	Спрашивает, может ли он чем-то еще помочь

Задание 4.

Заполните журнал регистрации жалоб и претензий данными из ситуаций 1-3.

п/п №	ФИО заявителя	№ комнаты	дата и время обращения	краткое изложение жалобы	принятые меры	отметка о сообщении гостю, о результатах	ФИО сотрудника	подпись (виза) руководителя подразделения

--	--	--	--	--	--	--	--	--

Ситуация 1. Петрова Ирина Павловна проживает в вашем отеле в № 404 «Комфорт» с 15 ноября по 23 ноября. 17 ноября в 18:30 гость пожаловался на некачественную уборку номера. Гость сообщил, что в номере не пропылесосили и не сделали влажную уборку.

Ситуация 2. Иванов Петр Сергеевич проживает в вашем отеле в № 401 «Представительский» с 16 ноября по 19 ноября. Утром 17 ноября гость сообщил, что в номере не работает кондиционер.

Ситуация 3. Василькова Маргарита Петровна проживает в вашем отеле в № 507 «Люкс» с 13 ноября по 18 ноября. Гость жалуется, что администратор слишком долго оформляла счет, гость совсем не ожидала 40 минут потратить на оформление счета. Кроме того, позже гость обнаружила, что в счете была допущена ошибка, неправильно посчитаны дополнительные услуги.

Задание 5.

С опорой на алгоритм из задания 3 запишите возможный диалог с гостем по одной из ситуаций из задания 4.

А	
Г	
А	
Г	
А	

СПИСОК ИНФОРМАЦИОННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. N 195-ФЗ [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://base.garant.ru/77686443/>
2. Федеральный закон от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://base.garant.ru/136248/>
3. Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (ред. от 01.04.2021) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://base.garant.ru/74929324/>
4. Постановление Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://base.garant.ru/190549/>
5. Постановление Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://base.garant.ru/10103761/>
6. Автономная некоммерческая организация «Агентство развития профессионального мастерства (WorldSkills Россия)» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://worldskills.ru/>
7. Борнеман, Е.П. Я работаю в отеле. Сборник заданий для аттестации персонала гостиниц / Е.П. Бонерман. – Москва: ЛитРес: Самиздат, 2021.
8. Национальная сборная WorldSkills Russia [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://nationalteam.worldskills.ru>
9. Николенко, П. Г. Предпринимательская деятельность в сфере гостиничного бизнеса: администрирование отеля: учебник и практикум для среднего профессионального образования / П. Г. Николенко, Т. Ф. Гаврильева. – Москва: Издательство Юрайт, 2021.
10. Техническое описание компетенции WSI 56/WSE E57 Администрирование отеля (ред. 29.07.2021) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://drive.google.com/drive/folders/179JSvMq9TUf-YXQX37qrsu_wGirtl5AC

11. Тимохина, Т. Л. Гостиничная индустрия: учебник для среднего профессионального образования / Т. Л. Тимохина. – 2-е изд. – Москва: Издательство Юрайт, 2021.
12. Чередниченко, Ю.П. Организация приема и выписки гостей в отеле: учебное пособие / Ю.П. Чередниченко. – Ростов н/Д: Феникс, 2020.

СТАНДАРТНЫЕ СПЕЦИФИКАЦИИ WORLDSKILLS (WSSS) ДЛЯ КОМПЕТЕНЦИИ «АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ»

Описание профессиональной компетенции

Глобализация, социальные и демографические изменения, а также эволюция в сфере транспорта являются решающими факторами для быстрого роста индустрии туризма и командировок. Путешествие и туризм играют важную роль в социальном и экономическом росте в Европе. Неотъемлемой частью в этой отрасли являются гостиницы разных типов и размеров, обеспечивающие проживание, а также связанные с ним услуги для гостей со всего мира. Отели могут быть частью международных гостиничных сетей, которые продают свои услуги для частых или постоянных гостей. В качестве альтернативы они могут отличаться по характеристикам в зависимости от местности, истории, архитектуры и целевой аудитории. Качество и цена обычно сопоставимы, при бронировании отеля гость опирается на международную систему звезд, которая отображает соответствие цены и местоположения.

Ключевой ролью при создании любого отеля является роль портье. Находясь в зоне отдела приема и размещения гостей, гость отеля получает первое впечатление о гостинице, а также свой первый опыт пребывания в гостинице. В этом месте устанавливается первоначальный контакт с персоналом отеля. Качество, этикет и быстрота обслуживания могут сильно повлиять, на то, какое отношение сложится у гостя к гостинице во время его пребывания, положительное или отрицательное. В свою очередь, это влияет на репутацию отеля и продолжение его работы.

Администратор отеля в основном работает на фронт-офисе отеля. Администратору отеля необходимо постоянно применять широкий диапазон навыков. В этот диапазон входит знание местной и общей туристической информации, хороший разговорный и письменный уровень английского языка, знание компьютерных программ, хорошие манеры и поведение, а также наличие отличных коммуникативных и социальных навыков, умение разрешать проблемы, компетентность в работе с цифрами и денежными средствами, навык обработки и применения процедур бронирования, приема и выписки гостей из отеля. Если Администратор обладает этими навыками и использует их в верном направлении, то границы продвижения и мобильность являются широкими. Это по-настоящему международная профессия в открытом потоке сектора обслуживания.

WSSS определяет знание, понимание и конкретные компетенции, которые лежат в основе лучших международных практик профессионального уровня выполнения работы. Она должна отражать коллективное общее понимание того, что соответствующая специальность представляет для бизнеса.

Целью соревнования по компетенции является демонстрация лучших международных практик, как описано в WSSS и в той степени, в которой они могут быть реализованы. Таким образом, WSSS является руководством по необходимому обучению и подготовке для соревнований по компетенции.

В соревнованиях по компетенции проверка знаний и понимания осуществляется посредством оценки выполнения практической работы.

Отдельных теоретических тестов на знание и понимание не предусмотрено.

WSSS разделена на четкие разделы с номерами и заголовками.

Каждому разделу назначен процент относительной важности в рамках WSSS.

Сумма всех процентов относительной важности составляет 100.

Раздел 1. Организация работы и самоуправление

Специалист должен знать и понимать:

- основные и дополнительные услуги, предлагаемые в отеле и особенности их предоставления;
- нормативные документы, регламентирующие деятельность отеля на территории региона:
 - Правила проживания в отеле;
 - Техника безопасности и охраны труда;
 - Документы, регламентирующие работу с гостями с ограниченными возможностями.
- организационную структуру отеля, алгоритмы взаимодействия служб;
- документооборот (кассовые операции, миграционная политика, корреспонденция, служебные документы, утвержденные формы строгой отчетности);
- технологический цикл обслуживания гостей;
- особенности сегментирования и способы взаимодействия с целевой аудиторией;
- правила деловой коммуникации (вербальная/невербальная, письменная, в т.ч. телефонные переговоры).

Специалист должен уметь:

- эффективно справляться с штатными и экстраординарными ситуациями;
- поддерживать условия безопасности гостей, коллег и посетителей;
- оказывать первую доврачебную медицинскую помощь;
- отождествлять себя с организацией, ее целями, философией и стандартами;
- эффективно организовывать и оптимизировать свой рабочий процесс;
- контролировать поддержание порядка и чистоты на рабочем месте и в зоне ответственности;
- работать в соответствии с правилами техники безопасности, охраны труда и должностными инструкциями;
- действовать в соответствии с инструкциями на случай возникновения чрезвычайных ситуаций;
- соблюдать политику конфиденциальности;
- соблюдать требования законов РФ в части защиты прав потребителей и продажи услуг;
- использовать офисное оборудование и программное обеспечение, необходимое для осуществления профессиональной деятельности.

Раздел 2. Забота о госте и навыки межличностного общения

Специалист должен знать и понимать:

- культурную, историческую и туристическую информацию, касающуюся данного региона;
- особенности межкультурной коммуникации с гостями;
- этику общения;
- способы преодоления барьеров эффективной коммуникации;
- стандарты внешнего вида сотрудников отеля.

Специалист должен уметь:

- предоставлять качественный сервис различным категориям гостей;
- предоставлять точную и полную информацию об услугах и ценовой политике отеля;
- предоставлять туристическую информацию;
- поддерживать профессиональные отношения коллегами, партнерами и потребителями;
- корректно обрабатывать получаемую информацию;
- поддерживать внешний вид согласно установленным стандартам;
- применять техники вербальной и невербальной, в т.ч. письменной коммуникации;
- сохранять самообладание и уверенность в себе при осуществлении профессиональной деятельности;

- эффективно и своевременно координировать взаимодействие служб отеля;
- своевременно реагировать на специальные запросы.

Раздел 3. Процедура бронирования

Специалист должен *знать и понимать*:

- особенности и процедуры распределения различных категорий номеров в соответствии с поэтажным планом;
- каналы прямых и непрямых продаж;
- технологию работы с автоматизированными системами управления;
- тарифную политику;
- виды бронирования;
- способы гарантирования и аннулирования бронирования;
- основные финансовые показатели деятельности отеля;
- политику взаимодействия с туроператорами, агентами и корпоративными партнерами.

Специалист должен *уметь*:

- осуществлять различные виды бронирования;
- использовать различные способы бронирования номерного фонда;
- осуществлять бронирование номерного фонда в зависимости от запроса;
- работать с комментариями к бронированию;
- использовать программное обеспечение для совершения бронирования.

Раздел 4. Заселение

Специалист должен *знать и понимать*:

- юридические требования к предоставлению документов при процедуре заселения гостей;
- процедуры выдачи ключей, виды ключей;
- требования к регистрации гостей;
- особенности работы с профайлом гостя;
- процедуры предоставления бесплатных и платных дополнительных услуг;
- технологию работы с автоматизированными системами управления (АСУ);
- алгоритмы приема и хранения багажа и ценных вещей.

Специалист должен *уметь*:

- проводить процедуру идентификации личности гостя;
- хранить и актуализировать всю необходимую документацию и информацию, касающуюся проживания гостей;
- предоставлять корректную информацию об инфраструктуре и номерном фонде отеля;
- регистрировать запросы гостей;
- подготавливать необходимую документацию для произведения расчетов с гостями;
- предлагать помощь сотрудникам отеля относительно доставки багажа в номер.

Раздел 5. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле

Специалист должен *знать и понимать*:

- механизмы формирования счета при пользовании дополнительными платными услугами;
- особенности работы с задолженностями по счетам гостей;
- статистику загрузки номерного фонда;
- механизмы информирования гостей об актуальных акциях, предложениях отеля;
- процедуры взаимодействия внутри отделов front-office, back-office;
- важность соблюдения безопасности при работе с денежными средствами;

- алгоритм работы с актами на возмещение ущерба, обнаружения забытых вещей;
 - особенности работы с банковскими картами.
- Специалист должен *уметь*:
- использовать стандартное офисное программное обеспечение и АСУ;
 - вести счет вручную для денежных средств;
 - проводить процедуры передачи смены;
 - принимать к оплате банковские карты и выдавать соответствующие кассовые документы.

Раздел 6. Продажи услуг

Специалист должен *знать и понимать*:

- цель рекламной деятельности, используемой отелем;
- роль администратора в продвижении и максимизации продаж и прибыли;
- роль администратора в приобретении лояльности гостя к отелю;
- воздействие рекламных материалов (буклеты, прайс-листы, визитные карты, официальный сайт).

Специалист должен *уметь*:

- рекламировать и продавать услуги гостям по прибытию и во время их пребывания;
- применять техники активных продаж: up-sale;
- осуществлять заказ дополнительных услуг.

Раздел 7. Управление жалобами

Специалист должен *знать и понимать*:

- алгоритм работы с жалобами гостей;
- гибкость решения в предоставлении компенсации за доставленные неудобства;
- основные методы исследования и анализа проблемной ситуации;
- пределы полномочий в принятии решения;
- принципы, лежащие в основе управления конфликтами.

Специалист должен *уметь*:

- демонстрировать дальновидность в прогнозировании потенциальных проблем и жалоб;
- воспринимать жалобы в соответствии с профессиональной этикой;
- задавать вопросы в соответствии с профессиональной этикой;
- проявлять внимательность и сопереживание, сохраняя объективность (эмпатия);
- обращаться к правилам проживания для того, чтобы определить варианты и решения проблемной ситуации;
- передавать информацию менеджеру, если ситуация выходит за рамки компетенции.

Раздел 8. Процедура выселения

Специалист должен *знать и понимать*:

- время выезда;
- процедуры выставления счетов при выезде гостя;
- различные типы оплаты;
- прием и хранение денежных средств;
- работу с дебетовыми и кредитными картами;
- процедуры расчетов с корпоративными компаниями;
- порядок учета авансовых депозитов при подготовке счета и получения компенсации гостем;
- учёт любых возмещений ущерба;
- документация, относящаяся к регистрации въезда и отъезда гостя;

- ускоренная регистрация при процедуре отъезда;
- процедуры и политика позднего выезда;
- как управлять регистрацией отъезда для больших групп.
Специалист должен *уметь*:
- регистрировать выезд гостя в соответствии с политикой и процедурами отеля;
- управлять ускоренным выселением при отъезде и позднем выезде;
- управлять выездом для больших групп;
- получать платежи: наличные денежные средства, банковские карты, безналичный расчет с организациями; гарантия при заезде расчет при выезде
- формировать счет авансовых депозитов, полученных от гостей.

Спецификация стандарта Worldskills (далее WSSS) для основной возрастной категории 16 лет – 22 года:

Раздел	Важность (%)
1. Организация и анализ работы, самоуправление	20
2. Забота о госте и навыки межличностного общения	38
3. Процедура бронирования	13
4. Заселение	6
5. Стандартные процедуры сопровождения гостей во время их пребывания в отеле	5
6. Продажи услуг	5
7. Управление жалобами	6
8. Процедура выселения	7

Приложение 2.

ГОСТИНИЦА «НОВОТЕЛЬ АРХАНГЕЛЬСК»

КОНТАКТНЫЕ ДАННЫЕ

ООО «Дельта-отель»,
гостиница «Новотель Архангельск»
(«Novotel Arkhangelsk»)

Адрес:
163000, Россия,
Архангельская область,
г. Архангельск,
Набережная Северной Двины, д. 55.
Телефон: 8 (8182) 22-99-88 ресепшен
Факс: +7 (8182) 229-988
E-mail: H9764@accor.com
Адрес сайта: www.novotel.com/9764
бронирование номеров
Веб сайт: <https://all.accor.com>
Описание отеля

РАССТОЯНИЯ

До центра города: 0.25 км
До аэропорта: 12 км
До ж/д вокзала: 3 км
До автовокзала: 3 км
До м/р вокзала: 0, 5 км

СПОСОБЫ ПРОЕЗДА

Проезд от ж/д вокзала до гостиницы:
на автобусе № 1, 4, 6, 41, 54, 76
до остановки «Кукольный театр»
Проезд от автовокзала до гостиницы:
на автобусе № 1, 4, 6, 41, 54, 76
до остановки «Кукольный театр»
Проезд от аэропорта до гостиницы:
на автобусе № 12 до остановки
«Кукольный театр»

ОПИСАНИЕ ОТЕЛЯ

Семиэтажный международный отель категории 4* «Новотель Архангельск» гостиничной сети «Новотель» под управлением AccorHotels New East в самом центре деловой и культурной жизни города Архангельска, расположенный на берегу реки Северная Двина. Новый отель был открыт в 2018 году в здании бизнес-центра «ДЕЛЬТА», который выполнен в необычной архитектуре.

«Novotel Архангельск» является составной частью крупного делового центра и находится в непосредственной близости от новой набережной и крупнейших в Архангельске торгово-развлекательных центров. Рядом многочисленные торговые комплексы и центральная инфраструктура города, что позволяет без проблем добраться до нужного места пешком, на общественном транспорте или такси. Выгодное расположение в непосредственной близости от набережной и речного вокзала будет удобно как для отдыхающих, так и для деловых туристов.

Отель располагает 89 номерами 5 категорий: Стандарт (Standard) с одной двухспальной или двумя отдельными кроватями, Комфорт (Superior) с одной двухспальной или двумя отдельными кроватями, Представительский (Executive), Полу-Люкс (Junior Suite) и Люкс (Suite). Номера в отеле площадью от 30 кв.м. и необычайно комфортными условиями в стилистике новой концепции дизайна номеров под названием Nroom бренда Novotel. Уникальный дизайн номеров с северным колоритом в холодных приглушенных тонах позволит гостям окунуться в атмосферу наступающего полярного дня или полярной ночи, а панорамные окна в пол насладиться завораживающими видами Северной Двины и если повезет, то и северного сияния.

Гостям предлагается широкий спектр услуг, среди которых вместительная парковка для автовладельцев, фитнес-центр, ресторан, круглосуточный бар и новый SPA центр на территории отеля. Помимо этого, гости могут приобрести сувениры местного производства с местным колоритом из широкого ассортимента, представленного в сувенирной лавке. В отеле гостям окажут высококвалифицированный сервис и должное внимание.

В отеле имеется свой ресторан «Река» («РЕКА») с местной поморской и европейской кухней площадью более 400 квадратных метров и открытой верандой, круглосуточный бар «Светский» («SVETSKY»), тренажерный зал и бесплатная парковка. Высоквалифицированная команда сотрудников отеля готова исполнить любое желание гостя.

Вся территория гостиничного комплекса «Новотель Архангельск» объявлена не курящей.

ТУРИСТСКАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Выгодное расположение гостиницы «Новотель Архангельск» в непосредственной близости от популярной среди гостей и жителей города Набережной реки Северная Двина с многочисленными достопримечательностями и Речного вокзала будет удобно как для отдыхающих, так и для деловых туристов. ОТЕЛЬ расположен в шаговой доступности от крупнейших торгово-развлекательных центров Архангельска «Евро Парк» и «Сити Центр», основных достопримечательностей города «Гостиные дворы» и «Туристический проспект Чумбарова-Лучинского», а также главного транспортного узла города, откуда можно легко добраться в любую его часть города пешком, на автобусе или такси.

В десяти минутах ходьбы от Гостиничного комплекса «Новотель Архангельск» находится «Парк аттракционов «Потешный двор», «Краеведческий музей» и «Морской музей» на Городской набережной. «Областной Музей изобразительных искусств» находится на площади Ленина в 1,1 км. от отеля, а в шаговой доступности располагается «Музей художественного освоения Арктики им. А. Борисова» и Усадебный дом Е.К. Плотниковой с картинными галереями. Деловой центр «Марфин дом» расположен на пешеходном проспекте Чумбарова-Лучинского с памятниками деревянной архитектуры и со скульптурными памятниками поморским сказателям Сене Малине и С.Г. Писахову. ОТЕЛЬ находится в 33 км от уникальной достопримечательности Русского Севера «Музея деревянного зодчества «Малые Карелы».

Гости города могут культурно провести время с детьми в «Кукольном театре» напротив отеля и «Драм театре» в десяти минутах ходьбы от гостиничного комплекса, а также посетить «Молодежный театр Панова» в 1,5 км от гостиницы. От гостиничного комплекса «Новотель Архангельск» до железнодорожного и автовокзала можно добраться за 10-15 минут на такси или автобусом №54, а до Международного аэропорта «Талаги» автобусом №12 или такси, время в пути 30-40 минут. В шаговой доступности от отеля находятся популярные в городе предприятия питания: ресторан «Почтовая кантора» и клуб-ресторан на воде на Набережной Северной Двины «Паратов», «Венский пекарь» и «Центральная кофейня», кафе-бар «Студия 17» и панорамный бар «Чердак», а также кафе-бар «Баня».

НОМЕРНОЙ ФОНД

В отеле 89 номеров, в том числе:

- 5 Номеров категории «**Представительский**» (**Executive**) с одной двуспальной кроватью. «Представительский» номер площадью 39 кв.м., оснащенный всем необходимым для комфортного пребывания вдали от дома: визуальное деление номера на рабочую и спальную зону, уютная двуспальная кровать 160*200 см., 2 или 1 ТВ с плоским экраном и диагональю 49 дюймов (в зависимости от конфигурации номера), чайник, кофе-машина, бутилированная вода, чай, кофе, сливки, мини-бар, сейф, гладильные принадлежности (по запросу), халат, тапочки, запасное одеяло, ассортимент подушек, гигиенические принадлежности для душа. В данной категории прямой вид на реку;

- 4 Номера категории «**Полу-Люкс**» (**Junior Suite**) с одной двуспальной кроватью. Номер «Полу-люкс» площадью 49 кв.м., оснащенный всем необходимым для комфортного пребывания вдали от дома: зона спальни и зона для приема гостей и отдыха, уютная двуспальная кровать 160*200 см., 2 или 1 ТВ с плоским экраном и диагональю 49 дюймов (в зависимости от конфигурации номера), чайник, кофе-машина, бутилированная вода, чай, кофе, сливки, мини-бар, сейф, гладильные принадлежности (по запросу), халат, тапочки, запасное одеяло, ассортимент подушек, гигиенические принадлежности для душа. В данной категории прямой вид на реку;

- 2 Номера категории «**Люкс**» (**Suite**) с одной двуспальной кроватью. Номер «Люкс» площадью 60 кв.м., оснащенный всем необходимым для комфортного пребывания вдали от дома: две комнаты, два санузла, ванна и душевая кабина, уютная двуспальная кровать 160*200 см., 2 или 1 ТВ с плоским экраном и диагональю 49 дюймов (в зависимости от конфигурации номера), чайник, кофе-машина, бутилированная вода, чай, кофе, сливки, мини-бар, сейф, гладильные принадлежности (по запросу), халат, тапочки, запасное одеяло, ассортимент подушек, гигиенические принадлежности для душа. В данной категории прямой вид на реку;

- 28 Номеров категории «**Стандарт**» (**Standard**) с одной двуспальной или двумя отдельными кроватями. Номер «Стандарт» площадью 29 кв.м., оснащенный всем необходимым для комфортного пребывания вдали от дома: уютная двуспальная или две отдельных односпальных кровати, ТВ с плоским экраном и диагональю 49 дюймов, чайник, бутилированная вода, чай, кофе, сливки, мини-бар, сейф, гладильные принадлежности (по запросу), халат, тапочки, запасное одеяло, ассортимент подушек, гигиенические принадлежности для душа. В данной категории боковой вид на реку;

- 28 Номеров категории «**Комфорт**» (**Superior**) с одной двуспальной кроватью и 20 Номеров категории «Комфорт» (**Superior**) с двумя отдельными кроватями. Номер «Комфорт» площадью 31 кв.м., оснащенный всем необходимым для комфортного пребывания вдали от дома: уютная двуспальная или две отдельных односпальных кровати, ТВ с плоским экраном и диагональю 49 дюймов, чайник, бутилированная вода, чай, кофе, сливки, мини-бар, сейф, гладильные принадлежности (по запросу), халат, тапочки, запасное одеяло, ассортимент подушек, гигиенические принадлежности для душа. В данной категории прямой вид на реку;

- 2 Номера, оборудованы для людей с ограниченными возможностями: Номер категории «Люкс» (Suite) площадью 60 м2 с одной двуспальной кроватью и ванной, оборудованной для людей с ограниченными возможностями здоровья, и Номер категории «Комфорт» (Superior) площадью 31 м2. с двумя отдельными кроватями и ванной оборудованной для людей с ограниченными возможностями здоровья.

РАСПРЕДЕЛЕНИЕ НОМЕРОВ

Распределение номеров на 4 - 6 этажах (Категории, присвоенные номерам, указаны в соответствии со Свидетельством о присвоении категории 4* гостинице «Новотель Архангельск» р/н 77/23/485-2019 от 26.04.2019 г. Срок до: 26.04.2022 г.)

4° Floor		5° Floor		6° Floor	
401	EX	501	EX	601	EX
402	SUPt/d1	502	SUPt/d1	602	SUPt/d1
403	SUPt/d2	503	SUPt/d2	603	SUPt/d2
404	SUPt/d1	504	SUPt/d1	604	SUPt/d1
405	STt/d1	505	STt/d1	605	SUPt/d2
406	SUPt/d2	506	SUPt/d2	606	SUPt/d1
407	SU	507	SU	607	SUPt/d2
408	SUPt/d1	508	SUPt/d1	608	SUPt/d1
409	SUPt/d2	509	SUPt/d2	609	SUPt/d2
410	STt/d2	510	STt/d2	610	STt/d2
411	SUPt/d1	511	SUPt/d1	611	SUPt/d1
412	SUPt/d2	512	SUPt/d2	612	SUPt/d2

Правила проживания в гостинице «Новотель Архангельск» (утверждены руководством AccorHotels New East 15 марта 2019 г.) устанавливают порядок бронирования, поселения, проживания и предоставления услуг в отеле. Настоящие правила размещены на сайте AccorHotels New East в разделе «Контакты», в подразделе «Правовая информация» <https://all.accor.com>

В этом объекте размещения за проживание детей в возрасте до 16-и лет с родителями или законными представителями без предоставления отдельного места, плата за размещение в номере не взимается. Детская кроватка (для детей в возрасте до 3х лет) предоставляется бесплатно (не более одной).

В преysкуранте также перечислены партнеры отеля, работа с которыми осуществляются по специальным тарифам:

- ООО «Аквилон-Инвест» - партнер компании;
- ООО «Дельта» бизнес-центр – компания партнер;
- TUI Group (www.tuigroup.com) - туристическое агентство-партнер.

УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ И ОПЛАТЫ

Ранний заезд и поздний отъезд могут быть запрошены, но не могут быть гарантированы. При бронировании администратор просит предъявить действительную банковскую карту, которая будет авторизована при регистрации заезда на полную стоимость проживания. Согласно политике отеля при наличии свободных номеров при раннем заселении менее 12 часов до часа заезда (14.00) оплата производится за полсутки, а более 12 часов за сутки. Аннуляция бронирования (при негарантированном бронировании) не производится до 18:00 дня заезда.

Время выезда – 12:00

Время заселения – 14:00

Поздняя отмена – несвоевременное аннулирование заказа на размещение в гостинице. В случае отказа гостя или его представителя от заселения в гостиницу менее чем за 24 часа до 14:00 (время местное) дня заезда по гарантированному бронированию, администрация гостиницы вправе удержать, из внесенной гостем его представителем (его гарантом) предоплаты сумму в размере стоимости одних суток проживания дня заезда согласно тарифу, определенному в договоре между отелем и гостем или его представителем на момент бронирования. Данная сумма является платой за фактический простой номера или резервирование номера на имя гостя на весь период его проживания.

Процедура оформления бронирования является абсолютно безопасной. Все личные сведения находятся в зашифрованном виде, и их обработка происходит в безопасном режиме. Персональные сведения будут использованы только для оформления бронирования.

Отель принимает следующие способы оплаты: JCB, Maestro, MasterCard, Visa, American Express и МИР и ваучер турагента.

Наличные могут быть использованы для оплаты счета при отъезде, но не отменяют требования банковской карты при бронировании или предварительной авторизации при регистрации заезда. Гостю выдается оригинал квитанции (чека), а копия хранится в отеле. В случае использования турагентом ваучеров, гость не получает квитанции (чек) на услуги, предоставляемые по ваучеру.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ

- **Услуга проживания с животными**

Размещение домашних животных допускается. Данная услуга может быть платной. Плата за размещение в номере гостя небольшого домашнего животного составляет 500 руб. в сутки. Предоставление отелем необходимых аксессуаров для организации питания, и других нужд питомца не предполагается.

- **Предприятия питания**

К услугам гостей ресторан «Река» (REKA), бар «Светский» (Sveysky) и кафе-маркет «Хурма», которые работают как единый организм. Из ресторана открывается невероятный вид на Северную Двину, здесь представлена европейская и региональная кухня с сервисом международного уровня. Первым делом, оказавшись здесь, шеф-повар Андрей Мостовой ресторана рекомендует попробовать фирменный бургер с олениной. Ресторан «Река» предлагает вегетарианские и детское меню, готовят блюда международной кухни с акцентом на блюда с северным колоритом – это, новый взгляд на современную поморскую кухню. Блюда поморской кухни включены в меню ресторана.

Утром в ресторане сервируется завтрак «шведский стол», континентальный и американский с 06:30 до 10:30 в будние дни и до 11:00 в выходные.

По запросу гостей готовят упакованный ланч и организуют доставку блюд и продуктов в номер.

«Река» («Reka») — панорамный ресторан на берегу Северной Двины. Здесь красочные закаты сменяют нежные рассветы, а изгибы линий и цветовая гамма в интерьере повторяют красоту Русского Севера. «Reka» — место на каждый день. Здесь можно провести деловой обед и вечер при свечах, отметить День рождения, корпоратив или свадьбу.

Самый большой банкетный и конференц-зал в городе, рассчитанный на двести посадочных мест, находится в ресторане «Река». Ресторан рассчитан на 50 посадочных мест в основном зале и до 200 посадочных мест в банкетном зале ресторана. При необходимости оба зала можно объединить благодаря стенам-трансформерам. Площадка зала оборудована видео и аудио техникой, что делает ее удобной для организации деловых, культурных и торжественных мероприятий. В заведениях проходят тематические вечеринки, выступают известные музыканты, гастроужины с неповторимой подачей. В конце мая открывается летняя терраса, где можно наслаждаться северным летом.

Вместимость и план рассадки гостей в ресторане «Река»

Площадь ресторана «Река»	Высота	Театральный стиль	U-образная комната	Зал заседаний	Классный стиль	Банкет
198 м2	5 м	142 чел	110 чел	120 чел	160 чел	70 чел

Гостям в ресторане может быть предложен заказ столика, аренда ресторана для торжества, бизнес-мероприятия или ужин в приятной обстановке!

Время работы ресторана: **пн-вс с 06:30 до 00:00.**

Режим работы летней террасы: с 12:00 до 00:00.

Сделать заказ можно телефону: +7(8182)22-98-33

Круглосуточный **лобби-бар «Светский»** на первом этаже отеля «Новотель Архангельск» с видом на реку и уникальным северным сиянием в холле,

работает 7 дней в неделю и 24 часа в сутки. Он создан для деловых переговоров и романтических свиданий. Летом, рядом с баром, работает открытая терраса с прекрасным видом на Северную Двину. В лобби-баре «Светский» («Svetsky») гостиницы можно приятно отдохнуть в конце напряженного дня.

Бар является эпицентром светской жизни города. Это единственное место в Архангельске, где можно перекусить и попробовать авторские коктейли двадцать четыре часа, семь дней в неделю.

Время ушло далеко за полночь, неспящий центр города, томный лобби авантажного отеля, мир small-talk и комплиментов. Это эстетика «Svetsky Bar». Здесь готовят одни из лучших коктейлей в Архангельске, которые сопровождают деловую жизнь города и романтические встречи. Люди встречаются в баре, чтобы обсудить с подружками свою личную жизнь, чтобы максимально лениво провести вечер, чтобы даже в выходные сохранять рабочий настрой и записывать на салфетках гениальные идеи. Бар — это не обязательно только про алкоголь и оливки в бокале, с кухней тоже всё должно быть хорошо. В баре «Svetsky» готовит блюда шеф-повар ресторана «Reka» Андрей Мостовой. Он с удовольствием угощает постояльцев отеля и завсегдатаев барной стойки чем-то особенным и фирменным — ассорти шашлычков и паровые дим-самы с крабом, как раз из таких блюд.

Время работы: круглосуточно.

«Хурма» работает в формате free-flow, сюда удобно приходить на обед, приятно выпить чашечку ароматного кофе со свежим и вкусным десертом. У заведения уникальный интерьер — здесь есть свое собственное северное сияние и костер, который создает уют.

• Парковка

Очень сложно в незнакомом месте найти место, где безопасно можно оставить машину на ночь. Немаловажным критерием при выборе является ПАРКОВКА, которая всегда к услугам гостей. Бесплатная парковка в отеле — несомненный плюс, для каждого постояльца, который путешествует на собственном авто. Большая удобная парковка прямо у отеля - еще один аргумент, чтобы остановиться в отеле. Для тех, кто не привык расставаться со своим транспортом даже на отдыхе, охраняемая парковка будет как нельзя кстати.

В гостинице «Новотель Архангельск» есть бесплатная частная охраняемая крытая и уличная парковки на месте (требуется предварительный заказ), а также парковочные места для людей с ограниченными физическими возможностями.

• Тренажерный зал и СПА

На территории отеля для его гостей располагается бесплатный тренажерный зал и СПА зона с сауной, хаммамом и зоной отдыха.

- **Конференц-залы**

Каждый деловой человек, прежде всего, ценит время, как единственный невозполнимый ресурс, и именно поэтому гостиничный комплекс «Новотель Архангельск» — оптимальный выбор.

Деловые мероприятия отеля для его гостей проходят в конференц-зоне. К услугам делегатов – конференц-зал на 110 мест, малый зал на 43 места, переговорная, бизнес-центр с фото-услугами, банкетным залом, услугами факса и ксерокопирования, круглосуточным бизнес-уголком. Предусмотрен гардероб, предлагаются услуги секретарей, переводчиков, организуются видеоконференции.

Гостиничный комплекс дает возможность арендовать конференц-залы и провести мероприятие любого формата. Удобное расположение гостиничного комплекса позволит быстро добраться до любых административных, торговых, культурно-развлекательных объектов города.

Гостиничный комплекс «Новотель Архангельск» предлагает в аренду помещения для организации семинаров, тренингов или проведения пресс-конференций, совещаний, презентаций, выставок и других деловых встреч.

В гостиничном комплексе к услугам гостей предоставляется: 2 конференц-зала и 2 комнаты (кабинета) для переговоров с современным мультимедийным оборудованием.

КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛ «АЛЬФА»

КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛ «Бета»

Площадь (Area, m²) - 91, 2 m²

Площадь (Area, m²) - 58, 7 m²

Вместимость, чел. (Capacity, persons):

Вместимость, чел. (Capacity, persons):

Театр (Theatre) - 70 чел.;

Театр (Theatre) - 30 чел.;

Кабинет (Study) - 40 чел.

Кабинет (Study) -12 чел.

- **Кофе-брейки**

Бизнес-центр гостиничного комплекса предлагает организовать кофе-брейк для мероприятий, который поможет участникам пообщаться в неформальной обстановке и передохнуть от насыщенной программы. Предлагается разнообразное меню на любой бюджет и вкус.

- **Фотосъемка в номере**

Съемка в номере с 11:00 до 23:00. Стоимость (Price) номера в сутки со скидкой 30%. Съёмка в лобби – 2 часа. Стоимость (Price) - 1500 руб. Для молодожёнов, забронировавших номера по специальному тарифу, фотосъемка проводится бесплатно.

СПЕЦПРЕДЛОЖЕНИЯ

- **Длительное проживание** – экономия до 30%.

Проживайте в отеле дольше, платите меньше. Чем дольше ваш отдых, тем больше экономия. Получите скидку до 30% на пребывание сроком от 3 ночей. Оплата должна производиться во время бронирования, в режиме онлайн с помощью кредитной или дебетовой карты. Полная стоимость проживания будет списана с карты в момент бронирования. Изменение, отмена или обмен бронирований по данному предложению не допускаются.

- **Свадебный пакет**

Предложение действует в выходные и праздничные дни и включает в себя:

- Размещение в номере категории «Люкс».
- В подарок фруктовая корзина и бутылка шампанского.
- Украшение номера цветами и лепестками, включая ванную комнату.
- Завтрак с шампанским в номер.
- Полуденный ланч, чай с тортиком на выбор (в номере или в баре отеля).
- Ваучер на ужин в ресторане отеля.
- Посещение SPA комплекса и фитнес зала.
- Поздний выезд в 18:00.
- Стоимость 19 500 руб.

Предложение действует при предварительном бронировании.

ПРЕЙСКУРАНТ

Rooms type			Rack Rates
STt/d1	STANDART room twin/double 1 (на 1го взрослого*)	STANDART room twin/double 1	3 950,00 Р
STt/d2	STANDART room twin/double 2 (на 2х взрослых)	STANDART room twin/double 2	4 950,00 Р
SUPt/d1	SUPERIOR twin/double 1 (на 1го взрослого*)	SUPERIOR twin/double 1	4 850,00 Р
SUPt/d2	SUPERIOR twin/double 2 (на 2х взрослых)	SUPERIOR twin/double 2	5 850,00 Р
EX	EXECUTIVE 1/2 (на 1/2х взрослых)	EXECUTIVE 1/2	6 350,00 Р
JS	JUNIOR SUITE 1/2 (на 1/2х взрослых)	JUNIOR SUITE 1/2	7 350,00 Р
SU	SUITE 1/2 (на 1/2х взрослых)	SUITE 1/2	8 350,00 Р
Extra bed			2 000,00 Р
Baby crib			FREE
BB		Bed and breakfast	750,00 Р
HB		Half Board	1 500,00 Р
FB		Full Board	2 400,00 Р

Цены указаны без включения стоимости завтрака

В этом объекте размещения за проживание детей в возрасте до 16-и лет с родителями или законными представителями без предоставления отдельного места, плата за размещение в номере не взимается. Детская кроватка (для детей в возрасте до 3х лет) предоставляется бесплатно (не более одной).

ПРЕЙСКУРАНТ (услуги прачечной)

ПРЕЙСКУРАНТ (мини-бар)

Наименование	Стирка	Глажка
Рубашка	500 Р	500 Р
Футболка	250 Р	250 Р
Брюки	450 Р	450 Р
Шорты/белье	250 Р	250 Р
Пиджак	700 Р	400 Р
Пуловер	500 Р	400 Р
Блуза	400 Р	350 Р
Платье	500 Р	400 Р
Вечернее платье	1000 Р	800 Р
Трусики	200 Р	100 Р
Бюзгалтер	200 Р	
Носки - пара	100 Р	50 Р

WINE & SPARKLING WINE	
VILLERIA BRUT	420,00 Р
RED WINE	350,00 Р
WHITE WINE	350,00 Р
BEER	
HEINIKEN	280,00 Р
KRUSHOVICE	300,00 Р
SPIRITS	
SMIRNOFF VODKA	490,00 Р
GORDON'S GIN	560,00 Р
J&B WHISKEY	350,00 Р
JACK DANIELS	560,00 Р
CATAIN MORGAN RUM	560,00 Р
SOFT DRINKS	
COCA-COLA	140,00 Р
SCHWEPES	140,00 Р
DR.PEPPER	210,00 Р
RED BULL	280,00 Р
CANADA DRY	200,00 Р
WATER	
AQUA PANNA	150,00 Р
PERRIER	210,00 Р
SNACKS	
NUTS	100,00 Р
JELLY BEANS	160,00 Р
MARS/SNICKERS/TWIX	100,00 Р
HEALTH SNACK	140,00 Р
TOBLERONE	210,00 Р

ПРЕЙСКУРАНТ (конференц-залы)

Стоимость услуг (Price) конференц-зала «Альфа»

День недели	День (8 ч.) (All day (8 h.))	Полдня (4 ч.) (Half-day cost (4 h.))	Час (1 ч.) (1 hour (1h.))
Вт, Ср, Чт	8000 руб.	5000 руб.	1200 руб.
Пн, Пт	7000 руб.	4000 руб.	1000 руб.
Сб, Вс	6000 руб.	3000 руб.	800 руб.

Стоимость услуг (Price) конференц-зала «Бета»

День недели	День (8 ч.) (All day (8 h.))	Полдня (4 ч.) (Half-day cost (4 h.))	Час (1 ч.) (1 hour (1h.))
Вт, Ср, Чт	6400 руб.	3200 руб.	1000 руб.
Пн, Пт	4000 руб.	2000 руб.	800 руб.
Сб, Вс	3000 руб.	1500 руб.	500 руб.

В стоимость конференц-зала включено:

- Флипчарт магнитный /магнитно-маркерная доска (включая маркеры, губки для стирания);
- Проектор;
- Ноутбук;
- Кликер;
- Экран;
- Вода в кулерах;
- Мебель для согласованной расстановки;

По запросу предоставляется кофе-машина, стоимость аренды 1000 руб.;

По запросу предоставляется:

- Кофе-машина, стоимость аренды – 500 руб./день;
- Капсулы для кофе-машины – 50 руб./шт;
- Чайный пакет – 10 руб./штука;
- Молоко – 100 руб./литр;
- Планшет 200 руб./штука;
- Вода в бутылках – 30 руб./штука;
- Блокнот и ручка – 30 руб./штука.

Федеральный закон от 18 июля 2006 г. N 109-ФЗ "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями)

Статья 9. Перечень сведений, фиксируемых при осуществлении миграционного учета.

1. При осуществлении миграционного учета осуществляются сбор, фиксация, хранение, обобщение и использование следующих сведений об иностранном гражданине:

1) вид и реквизиты документа, удостоверяющего личность и признаваемого Российской Федерацией в этом качестве (наименование, серия, номер, дата и место выдачи, срок действия, а при наличии - биометрические данные, содержащиеся в указанном документе);

2) вид и реквизиты документа, подтверждающего право на пребывание (проживание) в Российской Федерации;

3) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);

4) дата и место рождения;

5) пол;

6) гражданство (подданство);

7) цель въезда в Российскую Федерацию;

8) профессия;

9) заявленные сроки пребывания (проживания) в Российской Федерации;

10) дата регистрации по последнему месту жительства и его адрес, даты регистрации и снятия с регистрации по предыдущим местам жительства и их адреса;

11) дата постановки на учет по последнему месту пребывания и его адрес, даты постановки на учет и снятия с учета по предыдущим местам пребывания и их адреса;

12) сведения о законных представителях (о родителях, об усыновителях, об опекунах, о попечителях);

13) сведения о депортации, об административном выдворении за пределы Российской Федерации или о реадмиссии (применялись или нет, если применялись, то когда и кем);

14) сведения о принятии решения о нежелательности пребывания (проживания) в Российской Федерации (принималось или нет, если принималось, то когда и кем);

15) сведения о привлечении в Российской Федерации к уголовной или административной ответственности либо к ответственности за совершение налоговых правонарушений;

16) дата и место смерти в Российской Федерации либо дата вступления в законную силу решения суда о признании безвестно отсутствующим или об объявлении умершим, наименование и место нахождения указанного суда;

17) основания постановки на миграционный учет и снятия с миграционного учета.

2. В случае изменения сведений, фиксируемых при осуществлении миграционного учета, соответствующие данные должны сообщаться в органы миграционного учета в порядке, установленном Правительством Российской Федерации.

Статья 20. Обязательность учета иностранных граждан по месту пребывания.

3. Срок представления уведомления о прибытии иностранного гражданина в место пребывания составляет семь рабочих дней со дня прибытия в место пребывания либо со дня получения временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации, за исключением случаев, если иностранный гражданин:

1) находится в гостинице или в иной организации, оказывающей гостиничные услуги, в санатории, доме отдыха, пансионате, кемпинге, на туристской базе, в детском оздоровительном лагере, медицинской организации, оказывающей медицинскую помощь в стационарных условиях, или организации социального обслуживания;

3.1. В случаях, предусмотренных пунктами 1 - 4 части 3 настоящей статьи, уведомление о прибытии иностранного гражданина в место пребывания должно быть представлено в орган миграционного учета в течение одного рабочего дня, следующего за днем прибытия иностранного гражданина в место пребывания. Если иностранный гражданин прибыл в место пребывания в нерабочий день (в том числе в один из дней в течение нескольких нерабочих дней), уведомление о прибытии в место пребывания должно быть представлено в орган миграционного учета в течение одних суток, являющихся рабочим днем и следующих непосредственно за нерабочим днем (несколькими нерабочими днями).

6. Не подлежат учету по месту пребывания:

1) главы иностранных государств, главы правительств иностранных государств, члены парламентских и правительственных делегаций иностранных государств, руководители международных организаций, въехавшие в Российскую Федерацию по приглашению федерального органа государственной вла-

сти или органа государственной власти субъекта Российской Федерации, а также следующие с указанными лицами члены их семей;

2) иностранные граждане - моряки, являющиеся членами экипажей военных кораблей, прибывших в Российскую Федерацию с официальным или неофициальным визитом либо с деловым заходом, либо члены экипажей военных летательных аппаратов иностранных государств (за исключением случаев вынужденной или иной остановки указанных иностранных граждан на территории Российской Федерации на срок более трех дней вне основного состава своих экипажей);

3) иностранные граждане - моряки, являющиеся членами экипажей невоенных судов иностранных государств, в случае схода на берег и временного пребывания в течение не более двадцати четырех часов на территории порта Российской Федерации, открытого для захода невоенных судов иностранных государств, или портового города Российской Федерации либо в случае выезда указанных иностранных граждан на экскурсии в населенные пункты на срок не более двадцати четырех часов;

4) иностранные граждане - члены экипажей воздушных судов гражданской авиации, бригад поездов и экипажей или бригад иных транспортных средств, участвующих в международном движении, при нахождении указанных иностранных граждан на территории Российской Федерации в аэропортах или на станциях, предусмотренных расписаниями (графиками) движения данных транспортных средств;

5) иные иностранные граждане, прибывшие в Российскую Федерацию на срок не более семи дней, за исключением случаев нахождения указанных иностранных граждан в гостинице или в иной организации, оказывающей гостиничные услуги, в санатории, доме отдыха, пансионате, кемпинге, на туристской базе, в детском оздоровительном лагере, медицинской организации, оказывающей медицинскую помощь в стационарных условиях, или организации социального обслуживания.

Статья 22. Порядок постановки иностранных граждан на учет по месту пребывания.

1. Постановка иностранных граждан на учет по месту пребывания осуществляется при получении органом миграционного учета уведомлений об их прибытии в место пребывания, представляемых в соответствии с настоящей статьей.

2. Для постановки иностранного гражданина на учет по месту пребывания:

1) иностранный гражданин:

а) по прибытии в место пребывания предъявляет принимающей стороне документ, удостоверяющий его личность и признаваемый Российской Федерацией в этом качестве, а также миграционную карту (за исключением случаев освобождения иностранного гражданина от обязанности по заполнению миграционной карты в соответствии с международным договором Российской Федерации);

б) после направления принимающей стороной уведомления о его прибытии в место пребывания получает от нее отрывную часть бланка указанного уведомления, за исключением случаев, предусмотренных частями 3, 3.1, 3.2 и 4 настоящей статьи;

2) принимающая сторона с соблюдением сроков, установленных частями 3 и 3.1 статьи 20 настоящего Федерального закона:

а) представляет уведомление о прибытии иностранного гражданина в место пребывания в орган миграционного учета непосредственно - лично или в электронной форме либо через многофункциональный центр либо направляет его в установленном порядке почтовым отправлением или с использованием входящих в состав сети электросвязи средств связи (в случае, предусмотренном частью 10 настоящей статьи), за исключением случаев, предусмотренных частями 3, 3.1, 3.2 и 4 настоящей статьи;

б) передает иностранному гражданину отрывную часть бланка уведомления о прибытии данного иностранного гражданина в место пребывания. В случае, если уведомление о прибытии иностранного гражданина в место пребывания подано в электронной форме, принимающая сторона после поступления отрывной части данного уведомления в электронной форме, подписанной усиленной квалифицированной электронной подписью должностного лица органа миграционного учета, изготавливает путем распечатки на бумажном носителе копию отрывной части указанного уведомления и передает ее прибывшему иностранному гражданину.

2.1. Перечень документов, которые иностранный гражданин представляет принимающей стороне для постановки его на учет по месту пребывания наряду с документами, указанными в подпункте "а" пункта 1 части 2 настоящей статьи, определяется Правительством Российской Федерации.

Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30 декабря 2001 г. N 195-ФЗ

Статья 18.9. Нарушение правил пребывания в Российской Федерации иностранных граждан и лиц без гражданства

1. Нарушение приглашающей или принимающей стороной либо должностным лицом юридического лица, обеспечивающего обслуживание иностранного гражданина или лица без гражданства либо выполняющего обязанности, связанные с соблюдением условий пребывания в Российской Федерации или транзитного проезда через территорию Российской Федерации иностранных граждан или лиц без гражданства, установленного порядка оформления документов на право пребывания иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, их проживания, передвижения, изменения места пребывания или жительства в Российской Федерации и выезда за ее пределы, если эти действия не содержат признаков уголовно наказуемого деяния, -

влечет наложение административного штрафа на должностных лиц в размере от сорока тысяч до пятидесяти тысяч рублей; на юридических лиц - от четырехсот тысяч до пятисот тысяч рублей.

2. Непринятие приглашающей стороной установленных мер по обеспечению соблюдения приглашенным иностранным гражданином или лицом без гражданства режима пребывания (проживания) в Российской Федерации в части соответствия заявленной ими цели въезда в Российскую Федерацию фактически осуществляемой в период пребывания (проживания) в Российской Федерации деятельности или роду занятий либо непринятие приглашающей стороной установленных мер по обеспечению своевременного выезда приглашенного иностранного гражданина или лица без гражданства за пределы Российской Федерации по истечении определенного срока их пребывания в Российской Федерации -

влечет наложение административного штрафа на граждан в размере от двух тысяч до четырех тысяч рублей; на должностных лиц - от сорока пяти тысяч до пятидесяти тысяч рублей; на юридических лиц - от четырехсот тысяч до пятисот тысяч рублей.

Адрес прежнего места пребывания в Российской Федерации

М	О	С	К	В	А	.	У	Л	И	Ц	А	.	Л	Е	С	Н	А	Я	.	Д	О
М	2	2	.	К	О	Р	П	У	С	.	1	З	.	С	Т	Р	О	Е	Н	И	
Е	4	.	К	В	А	Р	Т	И	Р	А	Б	В									

(указывается в случае прибытия в новое место пребывания в период последнего выезда в Российскую Федерацию)

2. СВЕДЕНИЯ О МЕСТЕ ПРЕБЫВАНИЯ

Область, край, республика, автономный округ (область) Район

Город или другой населенный пункт

М	О	С	К	В	А															
---	---	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Улица

Л	Е	С	Н	А	Я															
---	---	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

ДОМ 2 2 Корпус 1 3 Строение 4

Дом, участок, владение и иное (заполнить согласно документу, подтверждающему право собственности)

КВАРТИРА 6 8

Квартира, комната, офис и иное (заполнить согласно документу, подтверждающему право собственности)

Место пребывания: Жилое помещение Иное помещение Организация

(Необходимо выбрать нужное)

Фактическое место нахождения

(указывается в случае, предусмотренном частью 2 статьи 21 Федерального закона

"О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации")

Область, край, республика, автономный округ (область) Район

Город, сельское поселение, иной населенный пункт

М	О	С	К	В	А															
---	---	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Кадастровый номер земельного или лесного участка (указывается при наличии)

Наименование в реквизиты документа, подтверждающего право пользования помещением (строением, сооружением) (указывается при наличии)

В	Ы	П	И	С	К	А	.	И	З	.	Е	Г	Р	Н	№	1	2	3	4
Б	О	Т	2	0	.	0	2	.	2	0	2	1							



Отметка о подтверждении выполнения принимающей стороной в иностранных гражданском или лицом без гражданства действий, необходимых для его постановки на учет по месту пребывания

3. СВЕДЕНИЯ О ПРИНИМАЮЩЕЙ СТОРОНЕ

(не заполняется в случае, предусмотренном частью 3.1 статьи 22 Федерального закона "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации")

Для принимающей стороны - организация указывается совместным лицом: Организация Физическое лицо

Фамилия И В А Н О В

Имя И В А Н

Отчество (при их наличии) И В А Н О В И Ч

Документ, удостоверяющий личность:

вид П А С П О Р Т серия 1 2 3 4 № 1 2 3 4 5 6

Дата выдачи:

число 1 2 месяц 0 1 год 2 0 0 1

Срок действия до:

число 0 0 месяц 0 0 год 0 0 0 0

(заполняется в случае ограничения срока действия документа)

Место жительства

Область, край, республика, автономный округ (область) Район

Город или другой населенный пункт М О С К В А

Улицы П Е С Н А Я

Дом 2 1 Корпус 1 Строение 2 Квартира 3 1

Личные данные

Настоящим подтверждаю, что:

Фамилия Г Р О М А Д А

Имя О Л Е Г

Отчество (при их наличии)

Гражданство, подданство У К Р А И Н А

Дата рождения: число 1 1 месяц 1 2 год 1 9 9 7 Пол: мужской женский

Место рождения: государство У К Р А И Н А город или другой населенный пункт Г О Р О Д Х А Р Ь К О В

Документ, удостоверяющий личность:

вид П А С П О Р Т серия А Н № 2 8 4 5 2 2

Дата выдачи:

число 2 3 месяц 0 8 год 1 9 9 8

Срок действия до:

число 0 0 месяц 0 0 год 0 0 0 0

(заполняется в случае ограничения срока действия документа)

в установленном порядке уведомил о прибытии в место пребывания по адресу:

Область, край, республика, автономный округ (область) Район

Город или другой населенный пункт М О С К В А

Улицы П Е С Н А Я

Дом, участок, владение и иное (заполнить согласно документу, подтверждающему право собственности) П О М 2 2 Корпус 1 3 Строение 4

Квартира, комната, офис и иное (заполнить согласно документу, подтверждающему право собственности) К В А Р Т И Р А 6 8

Заявленный срок пребывания до:

число 2 2 месяц 0 2 год 2 0 2 2

ОТРЫВНАЯ ЧАСТЬ БЛАНКА УВЕДОМЛЕНИЯ О ПРИБЫТИИ ИНОСТРАННОГО ГРАЖДАНИНА

ИЛИ ЛИЦА БЕЗ ГРАЖДАНСТВА В МЕСТО ПРЕБЫВАНИЯ

