**«Организация деятельности службы приема, размещения и выписки гостей»**

**Для групп 15, 16 ГС**

Источники информации:

1. Прием, размещение и выписка гостей: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / М.А. Ехина. – М. Издательский центр «Академия», 2016. – 304 с.
2. Презентация преподавателя по теме.
3. Для дополнительных материалов можно использовать профессиональные по гостиничному делу журналы и сайты (например, <https://hoteliernews.ru/>, <http://prohotelia.com/magazine/>, <https://www.frontdesk.ru/company/zhurnal-otel> и т.п.).
4. Вебинар на тему: «Разработка Программы лояльности»

 <https://www.youtube.com/watch?time_continue=361&v=4H1WU68ko6g&feature=emb_logo>

Проверка выполненных заданий будет осуществляться только **в формате Word или PDF.**

**Тематика и задания дистанционного обучения**

|  |  |
| --- | --- |
| **Дата** | **Задания** |
| **Тема №3 «Технология взаимодействия сотрудников службы приема и размещения с гостями»** |
| 13.04 | **Учебник:** 4.1 С. 144-147**Презентация:** Вопрос 1. Правила и стандарты общения персонала с гостями. |
| **Учебник:** 1.4 С. 26-32**Презентация:** Вопрос 2. Этикет телефонных переговоров. |
| **Учебник:** 2.3, 2.5 С. 56-73**Презентация:** Вопрос 3. Информирование об услугах и помощь гостю во время проживания. |
| 14.04 | **Учебник:** 4.2, 4.3, 4.4 С. 147-157**Презентация:** Вопрос 4. Правила поведения в конфликтных ситуациях и работа с жалобами гостей. |
| **Учебник:** 2.4 С.66-73, 2.6 С. 79-84**Презентация:** Вопрос 5. Формирование лояльности гостя.**Вебинар:** «Разработка программы лояльности» |
| 15.04 | *Практическая работа №8* |
| *Контрольная работа №3*  |
| Срок сдачи тем и заданий до 17.04. Проверка выполненных заданий будет осуществляться только в формате Word или PDF. Высылать работы в Вконтакте или на электронную почту dina.elantseva@gmail.com |
| **Тема №4 Оформление выезда гостя и процедура его выписки** |
| 16.04 | **Учебник:** 5.1 С. 171-173**Презентация:** Вопрос 1.Процедура выселения гостя. |
| **Учебник:** 5.2 С.173-176**Презентация:** Вопрос 2. Порядок расчета за проживание и дополнительные услуги.*Самостоятельная работа по теме.* |
| 17.04 | **Учебник: 5.3** С.176-179**Презентация:** Вопрос 3.Виды оплаты предоставленных отелем услуг.Вопрос 4. Оборудование кассового отделения гостиницы. ККМ. |
| **Учебник:** 5.5 С. 179 -182**Презентация:** Вопрос 5. POS-терминал. Правила работы с банковскими картами. |
| 20.04 | **Учебник:** 5.4 С. 179-182**Презентация:** Вопрос 6.Оформление расчетных документов.*Самостоятельная работа по теме.* |
| **Презентация:** Вопрос 7. Кассовый отчет. Процедура передачи смены. |
| 21.04 | *Практическая работа №10* |
| 22.04 | **Учебник:** 5.5 С. 179 -182**Презентация:** Вопрос 8.Оформление возврата денег. |
| **Презентация:** Вопрос 9. Порча имущества гостиницы. |
| 23.04 | *Практическая работа №11* |
| **Презентация:** Вопрос 10.Получение отзывов от гостей. |
| 24.04 | *Практическая работа №12* |
| *Контрольная работа №4* |
| Срок сдачи тем и заданий до 24.04. Проверка выполненных заданий будет осуществляться только в формате Word или PDF. Высылать работы в Вконтакте или на электронную почту dina.elantseva@gmail.com |