

**ПЛАН ПОДГОТОВКИ (ДОРОЖНАЯ КАРТА) К ДЕМОНСТРАЦИОННОМУ ЭКЗАМЕНУ ПО  
КОМПЕТЕНЦИИ «АДМИНИСТРИРОВАНИЕ ОТЕЛЯ»**

**2017/2018 уч.г.**

№№	Задание	Время Мин.	Ответственный исполнитель	Примечание
	<b>Модуль А: телефонные переговоры, бронирование по телефону, заселение</b>	22		
1.	<b>А1. Выполняется на английском языке.</b> Разговор по телефону - гость пытается определиться с выбором отеля в городе. Выбирает между отелем, в котором работает администратор и другим отелем аналогичного класса. Просит администратора помочь в выборе, аргументированно убедить его забронировать отель, в котором работает администратор		Кузнецова А.А. Туманова Е.В.	<b>Рубежный этап сдачи: 21.02.2018 г.</b>
2.	<b>А2.</b> Заселение гостя walk-in. Просит администратора о том, что, если по телефону им будет интересоваться кто-то из полиции, не говорить, что он проживает в данном отеле. Кредитная карта, которой пытается расплатиться гость не принадлежит ему, может расплатиться наличными средствами.		Морозова Т.Н	<b>Рубежный этап сдачи: 21.02.2018 г.</b>
3.	<b>А3. Выполняется на английском языке.</b> Разговор по телефону – запрос бронирования. Прямая бронь. Семья с двумя детьми. Предложить варианты размещения, осуществить бронирование.		Морозова Т.Н Туманова Е.В.	<b>Рубежный этап сдачи: 21.02.2018 г.</b>
4.	<b>А4.</b> Заселение по предварительной брони. Гость раздражен полетом и трансфером (не вина отеля), крайне утомлен.		Морозова Т.Н	<b>Рубежный этап сдачи: 21.02.2018 г.</b>
	<b>Модуль В: деловая переписка, ответ на жалобы гостей</b>	80		

5.	<b>В1</b> Письменный ответ на запрос бронирования номера. Номер на одного гостя категории бизнес или выше, необходимо организовать трансфер из аэропорта. При заселении гостя в номере должен быть букет цветов и приветственное письмо от имени компании, в которой работает гость.		Кузнецова А.А.	Рубежный этап сдачи: 14.03.2018 г.
6.	<b>В2. Выполняется на английском языке.</b> Письменный ответ на жалобу постоянного гостя. При трансфере из отеля в аэропорт водитель такси, с которым сотрудничает отель нарушал скоростной режим и нагрубил гостю. У гостя есть бронирование в отеле на следующей неделе		Бакирова А.В Туманова Е.В.	Рубежный этап сдачи: 20.03.2018 г.
	<b>Модуль С: помощь гостям во время их пребывания</b>	18		
7.	<b>С1.</b> Гость на ресепшн сетует на то, что у него сломалась ручка чемодана, на следующий день выселение, просит помочь		Кузнецова А.А.	Рубежный этап сдачи: 21.02.2018 г.
8.	<b>С2. Выполняется на английском языке.</b> Гость подходит на стойку ресепшн, просит прощение, а также поменять постельное белье в связи с тем, что он случайно пролил на простыню красное вино		Кузнецова А.А. Вареник С.С	Рубежный этап сдачи: 14.03.2018 г.
9.	<b>С3.</b> Гость на ресепшн просит администратора забронировать стол в одном из ресторанов города на вечер, побудку с утра, завтрак, а также спрашивает про возможность забронировать конференц-зал на следующий день.		Кузнецова А.А.	Рубежный этап сдачи: 14.03.2018 г.
10.	<b>С4. Выполняется на английском языке.</b> Звонок из города. Звонящий интересуется услугами отеля, затем задает вопросы о вещах, не связанных с проживанием в отеле, отвлекая администратора от выполнения работы. Найти решение данной ситуации. Вежливо закончить разговор		Кузнецова А.А. Вареник С.С	Рубежный этап сдачи: 14.03.2018 г.
11.	<b>С5.</b> Гость на ресепшн просит сделать ему ключ от номера, поскольку свой он потерял. Документов у гостя при себе нет.		Кузнецова А.А.	Рубежный этап сдачи: 21.02.2018 г.

	<b>Модуль D: экстраординарные и неожиданные ситуации в отеле</b>	19		
12.	<b>D1. Выполняется на английском языке.</b> Гость в состоянии крайнего возмущения звонит на ресепшн. К нему в комнату вошел гость, которого по ошибке заселили в тот же номер. Гость требует разобраться в ситуации, а также компенсацию за предоставленные неудобства. Затем на ресепшн подходит гость, которого заселили в уже занятый семейной парой номер и начинает предъявлять претензии.		Кузнецова А.А. Вареник С.С	<b>Рубежный этап сдачи: 14.03.2018 г.</b>
13.	<b>D2.</b> Звонок из города. Звонящий представившись сотрудником полиции, на повышенных тонах требует предоставить информацию об одном госте отеля.		Кузнецова А.А.	<b>Рубежный этап сдачи: 21.02.2018 г.</b>
14.	<b>D3. Выполняется на английском языке.</b> Пьяный гость в отеле, пристаёт с расспросами к администратору.		Кузнецова А.А. Вареник С.С	<b>Рубежный этап сдачи: 14.03.2018 г.</b>
15.	<b>D4.</b> Гость на ресепшн в панике, его обокрали у входа в гостиницу.		Кузнецова А.А.	<b>Рубежный этап сдачи: 21.02.2018 г.</b>
16.	<b>D5. Выполняется на английском языке.</b> Гость звонит в отель и сообщает, что сотрудники ресепшн не вернули его паспорт, ни сразу при заезде, ни при выезде. Сейчас он в аэропорту. Вылет через полтора часа.		Кузнецова А.А. Вареник С.С	<b>Рубежный этап сдачи: 14.03.2018 г.</b>
17.	<b>D6.</b> Пожарная тревога в отеле.		Кузнецова А.А.	<b>Рубежный этап сдачи: 14.03.2018 г.</b>
	<b>Модуль E: туристическая информация</b>	15		
18.	<b>E1. Выполняется на английском языке.</b> Гость планирует провести день в городе, просит посоветовать, какие достопримечательности города можно посетить.		Бакирова А.В Вареник С.С	<b>Рубежный этап сдачи: 14.03.2018 г.</b>

19.	<b>Е2.</b> Один из гостей занимается гастрономическим туризмом. Просит администратора посоветовать самый дорогой ресторан с лучшей кухней в городе, а также одно из самых бюджетных кафе		Бакирова А.В	Рубежный этап: 20.03.2018 г.
20.	<b>Е3.</b> Гость отеля просит посоветовать места в городе и его окрестностях для семейного отдыха. Семья с двумя детьми 6 и 12 лет.		Бакирова А.В	Рубежный этап: 20.03.2018 г.
	<b>Модуль F: разработка VIP-тура</b>	80		
21.	<b>F1.</b> На электронный адрес отеля приходит письмо от генерального менеджера с просьбой разработать двухдневную развлекательную программу (с заселением в отель) для сына собственника отеля и его друзей: 4 молодых человека, всем по 25 лет. Все расходы отель берет на себя.		Бакирова А.В	Рубежный этап: 20.03.2018 г.
	<b>Модуль G: кассовые операции</b>	12		
22.	<b>G1.</b> Выполняется на английском языке. Передача утренней смены коллеге.		Морозова Т.Н Туманова Е.В.	Рубежный этап сдачи: 20.03.2018 г.
23.	<b>G2.</b> Гость просит администратора заранее сформировать ему счет (advanced bill) и провести оплату. Выезд гостя рано утром на следующий день. Модуль Н: процедура выселения гостей		Морозова Т.Н	Рубежный этап сдачи: 20.03.2018 г.
	<b>Модуль Н: процедура выселения гостей</b>	15		
24.	<b>H1.</b> Выполняется на английском языке. Процедура выселения, наличные, гость пользовался мини-баром и дополнительными услугами. Спрашивает у администратора, где он может провести остаток дня после выезда из отеля до того, как отправится в аэропорт.		Морозова Т.Н Туманова Е.В.	Рубежный этап сдачи: 20.03.2018 г.
25.	<b>H2.</b> Выполняется на английском языке. Процедура выселения от туристического агентства, гость просит сказать, какую сумму составляет его тариф согласно специальному тарифу для туристического агентства		Морозова Т.Н Туманова Е.В.	Рубежный этап сдачи: 20.03.2018 г.

26.	<b>ИЗ.</b> Проживание гостя оплачено компанией, гость выехал из номера не предупредив администратора. Гость пользовался мини-баром и сломал мебель в номере.		Морозова Т.Н	<b>Рубежный этап сдачи: 20.03.2018 г.</b>
<b>Модуль I: впечатление от участника</b>				
27.	<b>И1.</b> Соответствие формы профессии		Бакирова А.В.	<b>Рубежный этап: 20.03.2018 г.</b>
28.	<b>И2.</b> Опрятность формы		Бакирова А.В	<b>Рубежный этап: 20.03.2018 г.</b>
29.	<b>И3.</b> Чистота и опрятность обуви		Бакирова А.В	<b>Рубежный этап: 20.03.2018 г.</b>
30.	<b>И4.</b> Соответствие макияжа профессии		Бакирова А.В	<b>Рубежный этап: 20.03.2018 г.</b>
31.	<b>И5.</b> Личная гигиена		Бакирова А.В	<b>Рубежный этап: 20.03.2018 г.</b>