

ПРОГРАММА ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ПРОБЫ

В рамках проекта по ранней профессиональной ориентации учащихся 6-11-х классов общеобразовательных организаций «Билет в будущее»

Социальная среда: «Администратор (по отраслям)»

г.Ульяновск, 2024г.

I. Паспорт программы

Наименование профессионального направления

Социальная среда «Администратор (по отраслям)»

Автор программы: Стёпина Наталья Викторовна, преподаватель

Контакты автора: г.Ульяновск, nata.usacheva.78@mail.ru , тел. 8-927-986-18-40

Уровень сложности	Формат проведения	Время проведения	Возрастная категория	Доступность для участников с ОВЗ
ознакомительный	очная	90 минут	9-11 класс	<p>Возможность проведения пробы в смешанных (инклюзивных) группах: возможно одновременное участие детей с инвалидностью и ОВЗ и детей без инвалидности</p> <p>Допустимая нозологическая группа: -общие заболевания (нарушение дыхательной системы, пищеварительной, эндокринной систем, сердечно-сосудистой системы и т.д.)</p> <p>Необходимые специальные условия: для участников с нарушениями дыхательной системой, будут предоставлены одноразовые маски. Для индивидуальной защиты верхних дыхательных путей. Для остальных</p>

				участников профессиональной пробы из нозологической группы неблагоприятных условий и противопоказаний для проведения мероприятия нет
--	--	--	--	--

II. Содержание программы

Введение (10 мин)

1. Краткое описание профессионального направления:

Администратор (по отраслям) также называют французским словом «портье» (фр. portier porte дверь), потому что администратор – это сотрудник, который встречает постояльца, как только тот переступает порог отеля. Администратор (по отраслям) работает за стойкой регистрации, и основная его обязанность в течение смены предоставить каждому гостю максимум внимания при решении любых рабочих ситуаций, давая при этом понять гостю, что он самый главный для отеля. В течение смены администратору приходится общаться не только с гостями, но и персоналом практически всех служб отеля, находя выход из сложных, простых или чрезвычайных ситуаций, которые возникают в отеле или с гостем. В отеле Администратор выполняет главную роль при обслуживании гостей, организуя комфортную жизнь гостя в отеле. Именно с администратора начинается знакомство гостя с отелем, и именно администратор оказывает помощь гостям в период их проживания в отеле, и именно он занимается поиском выхода из проблемных ситуаций, с которыми может столкнуться гость или его гости в отеле. Гостеприимность, вежливость, тактичность в отношениях с гостями и быстрота обслуживания могут сильно повлиять на желание гостя вернуться в отель снова. В свою очередь, это повлияет на репутацию отеля и возможность продолжения работы в службе приема и размещения самого администратора.

2. Место и перспективы профессионального направления в современной экономике региона, страны, мира:

Глобализация, социальные и демографические изменения, а также эволюция в сфере транспорта обеспечили быстрый рост туристской индустрии, в которой гостиницы и средства размещения занимают одно из главных мест, предоставляя размещение и питание для гостей со всего мира. Отели могут представлять собой международные гостиничные сети или быть независимыми, иметь категорию от «без звезд» до 5 звезд, располагаться в здании, являющемся объектом культурного наследия или в новостройке, но

отель всегда будет обслуживать своих гостей с максимальным вниманием и заботой.

3. Необходимые навыки и знания для овладения профессией:

Профессия администратор отеля предполагает внимательность, аккуратность, физическую выносливость, вежливость, тактичность, доброжелательность, общительность, презентабельную внешность.

Администратор (по отраслям), в основном, работает во фронт-офисе отеля. Администратору (по отраслям) необходимо не только блестяще выполнять свои профессиональные обязанности, чтобы у отеля были высокие показатели эффективности деятельности, но и обеспечивать максимальную удовлетворенность гостей от услуг отеля. Для этого администратору надо применять знания и умения из различных сфер жизни, например, знание местной и общей туристической информации поможет гостям получить удовольствие от посещения достопримечательностей города, хороший разговорный и письменный уровень английского языка обеспечат уверенность гостя в том, что его ждут в России, знание компьютерных программ – ускорят обслуживание гостей при размещении и при оформлении выезда, хорошие манеры и коммуникабельность – обеспечат лояльность гостей к отелю. Это по-настоящему международная профессия, т.к. уровень ее востребованности высок в любом уголке мира.

4. 1-2 интересных факта о профессиональном направлении:

Гостиничный бизнес как таковой появился две тысячи лет назад в Древней Греции и Древнем Риме. Выглядели первые гостиницы совсем не на пять звезд: большой дом с общим холлом, отдельными спальнями и конюшней. Иногда в общем холле размещалась закусочная.

Таким их облик сохранялся до самого девятнадцатого века. Но потом, с ростом промышленности и налаживанием международных связей, гостиниц становится все больше, растет конкуренция, и хозяева начинают задумываться о комфорте постояльцев. Развивается туризм, и гостиницы появляются на курортах и побережьях. В 1906 году был организован «Международный союз владельцев гостиниц», объединивший 1700 гостиниц в разных странах мира.

Удивительно, но такая привычная вещь, как ванная комната в номерах отеля, впервые появилась только 1927 году в Лондоне, в отеле, открытом немцем Отто Ричардом Герингом. До этого постояльцы даже самых уважаемых гостиниц пользовались общими ванными комплексами. Еще один эксклюзив от лондонского отеля - центральное отопление, которое тогда тоже было в новинку.

Этот отель работает до сих пор, он - любимец королевской семьи. Именно там королева-мать в последний раз появилась на публике, именно там во время свадьбы с принцем Уильямом размещалась Кейт Миддлтон и гости с ее стороны.

5. Связь профессиональной пробы с реальной деятельностью:

В рамках пробы будет возможность познакомиться с работой администратора отеля при бронировании номера, причем не только

познакомимся, но и разобраться, какие существуют стандарты на ведение переговоров с гостем.

Постановка задачи (5 мин)

1. Постановка цели и задачи в рамках пробы:

Цель: формирование представлений о профессии администратор (по отраслям)

Задачи:

- познакомить участников со спецификой профессии (показ видеоролика);
- дать возможность обсудить разыгрываемые ситуации, и попробовать себя в роли специалиста по бронированию;
- проверка наличия профессионально значимых качеств у участников профессиональной пробы;
- помочь участникам профессиональных проб сформировать собственное мнение о профессии (утвердиться или отказаться от выбора данной профессии);
- гармонизировать процесс вхождения в профессию у подростка.

2. Демонстрация итогового результата, продукта:

Наставник демонстрирует участникам образцы заполнения формы бронирования.

Выполнение задания (55 мин)

1. Подробная инструкция по выполнению задания:

- Раздать участникам оценочные листы (Приложение 1)
- Ошибочные действия администратора помечены красным словом НЕТ на видео и выделены звуком. Необходимо каждый раз, когда увидим на экране ошибочные действия администратора, отмеченные словом НЕТ, выбрать правильный вариант ответа и в дополнительном поле написать, что ещё по вашему мнению, надо исправить администратору в общении с гостем.
- Открываем видео по ссылке <https://nationalteam.worldskills.ru/skills/administrirovanie-otelya/#video-3> (продолжительность 14 мин 42 с)
- Проверяем и обсуждаем правильные ответы, подсчитываем количество правильных ответов. Наставник записывает количество набранных участниками баллов.
- Переходим к работе на компьютерах в программе Excel. (Приложение 3) Провести инструктаж участников по технике безопасности при работе с компьютерами. Открываем вкладку бронирование reservation. Заполнять будем желтые поля.
- Раздаем стандарт бронирования (Приложение 6)
- Наставник выполняет роль гостя и показывает на экране как заполнить форму бронирования в программе Excel (Приложение 3),

участники пробы, каждый за отдельным компьютером – администраторы (по отраслям) (стараться вовлечь в процесс всех участников, отдельно просим ответить тех участников, которые не проявляют активность самостоятельно). Стандарт бронирования лежит перед участниками.

– Включаем импровизированный телефонный звонок, кто-то из участников проговаривает приветствие:

Доброе утро/день/вечер, отель ...(любое название), администратор(имя). Чем я могу Вам помочь?

Наставник – *добрый, я хочу забронировать номер в вашем отеле.*

Администратор – *Как я могу к Вам обращаться?*

Наставник – *называет свое имя*

Администратор – *вносит имя звонящего в базу, Уточняет детали бронирования (даты, количество людей, предпочтение по номеру) – вносит в базу*

Наставник – *даты с 01.01.2023 по 03.01.2023, 1 взрослый, номер подешевле*

Администратор – *просит гостя оставаться на линии, открывает вкладку HR1, выбирает свободный (зеленым окрашен) номер на выбранные даты. И предлагает звонящему.*

Наставник – *соглашается на стандартный номер*

Администратор – *вносит в базу, предлагает пакеты питания*

Наставник – *полный пансион*

Администратор – *вносит в базу, называет полную стоимость бронирования, уточняет готов ли гость забронировать номер, уточняет ФИО, телефон и адрес электронной почты гостя - вносит в базу*

Наставник - *называет ФИО, телефон 89119819090, почта 9819090@mail.ru*

Администратор – *повторяет детали бронирования, прощается и распечатывает его (рекомендуется распечатать после проверки)*

Предлагаем участникам самим попробовать себя в роли гостя (варианты заданий в Приложении 7), администратора и провести оценку по стандарту бронирования, все ли сказал администратор гостю. Один участник – гость, которому нужно забронировать номер, и он по стандарту бронирования проверяет администратора, второй участник – администратор, он ведет диалог с гостем в соответствии со стандартом бронирования и заполняет в программе все данные, остальные участники – заполняют информацию в программе, но работают молча. Наставник помогает всем участникам по мере необходимости и контролирует выполнение стандарта бронирования, делая пометки. Не стоит перебивать участника. Примерно бронирование занимает 5 минут. Гость с помощью наставника подводит итог работы администратора. Далее участники меняются ролями. Гость становится администратором, новый участник – гостем. Все участники должны попробовать себя в роли администратора и гостя.

2. Рекомендации для наставника по организации процесса выполнения задания:

Заранее распечатать оценочные листы и стандарт бронирования для участников, по одному на каждого участника. Ручка или карандаш – по одному на участника одновременно проходящего пробу. Компьютеры с заранее установленной программой из приложения 3 можно включить заранее и открыть программу на вкладке reservation. Участники увидят, что администратор на видео работает в такой же программе. Подбодрить участников, сказать, что тут невозможно сделать что-то неправильно, после окончания видео мы все вопросы обсудим. Для работы в программе участникам нужна пошаговая своевременная помощь, чтобы сложности не напугали и не отбили охоту разбираться дальше. Наставник показывает работу на экране. Заполняются только желтые поля. Прежде чем распечатать бронирование наставник проверяет и подправляет, если необходимо. Печатаем только правильные варианты. Заполненные правильно бланки бронирования и стандарт бронирования участники забирают домой. Желательно положить работы в файл.

Контроль, оценка и рефлексия (20 мин)

1. Критерии успешного выполнения задания

– В оценочном листе 14 заданий с выбором правильного ответа. И 14 дополнительных полей для того, чтобы участники пробы могли вписать свои варианты ответа. Необходимо обсудить с участниками правильные ответы и отдельно обратить внимание на заполнение дополнительных полей. Проверка проводится сразу после просмотра видео.

– Оценить правильность бронирования в программе можно по общей стоимости проживания. Все участники могут сравнить полученную итоговую сумму бронирования. Должны быть заполнены желтые поля. Образец в приложении 5. Распечатать бронирование после проверки. Их участники забирают домой.

– Проверка самостоятельной работы администратора проводится сразу после окончания его работы. Необходимо сначала выслушать замечания от участника, который играл роль гостя, потом от остальных участников, они помогут проверить правильность итоговой суммы бронирования. Далее свои рекомендации дает наставник, особое внимание следует уделить правильно построенным фразам, возможно некоторые фразы следует записать, они есть на видео, которое участники смотрели в начале.

- Правильно выбраны 14 вариантов ответов и заполнено хоть одно дополнительное поле. Форма бронирования заполнена правильно и распечатана – звание «Я отлично знаю процедуру и умею бронировать номера в отеле»

- Правильно выбраны 7-14 вариантов ответов – звание. Форма бронирования заполнена правильно и распечатана «Я знаю процедуру и умею бронировать номера в отеле».

- Правильно выбраны 6 и менее вариантов ответов. Форма бронирования заполнена правильно и распечатана. – звание «Я познакомился с бронированием номеров в отеле».

2. Рекомендации для наставника по контролю результата, процедуре оценки:

- Оценка ответов по видео с обсуждением примерно 5 минут.
- Проверка коллективной работы в программе примерно 5 минут.
- Проверка индивидуальной работы не более 2 минут на участника.
- Необходимо похвалить ребят, вне зависимости от того, получилось или нет.
- Рассказать, что и другие видео на сайте национальной сборной можно посмотреть самостоятельно.
- Программу можно предложить отправить участникам на почту, чтобы они могли еще потренироваться дома.
- Пригласить ребят к участию в следующих этапах по компетенции «Администрирование отеля», если им нравится работа с людьми.

3. Вопросы для рефлексии учащихся

- 3.1. Что нового вы сегодня узнали на нашем занятии?
- 3.2. Какое задание для вас было самым трудным?
- 3.3. Какое задание вам понравилось?
- 3.4. Как вы считаете, справились ли вы с заданием?

III. Инфраструктурный лист

Наименование	Рекомендуемые технические характеристики с необходимыми примечаниями	Количество	На группу/ на 1 чел.
Ноутбук	4 GB ОЗУ, 1 GB видеокарта, 500 Gb жесткий диск, Windows 7/8/9/10 Microsoft Office	7	На группу
МФУ	Печать, копирование	1	На группу
Телефон	Имитация, для наставника	1	На группу
Система управления гостиницей	программа excel Приложение 3	7	На группу

Пилот , 4 розетки 5м		1	На группу
Стол письменный	800*600*750мм	7	На группу
Стул офисный	54*61*80	7	На группу
Бумага для орг. техники (формат А4)		50	На группу
Карандаш		7	На группу
Ластик		7	На группу
Ручка шариковая		7	На группу
Подключение ноутбука к проводному\бе спроводному интернету		1	На группу
Стойка администратора	(ШхГхВ) 2200х600х1200 (высота рабочего стола стойки 950)	1	На группу
Файлы		10	На группу

IV. Приложение и дополнения

Ссылка	Комментарий
https://nationalteam.worldskills.ru/skill/s/administrirovanie-otelya/	Видео бронирование, продолжительность 14 мин 42 с
https://yadi.sk/d/i75K6ujQOndAxw	Приложения 1-8

Приложение №1 – оценочный лист для участников

Приложение №2 – оценочный лист для наставника с ответами

Приложение №3 - программа Excel

Приложение №4 - описание по работе с ней

Приложение №5 – образец заполненной формы бронирования для наставника

Приложение №6 – стандарт бронирования

Приложение №7 – варианты заданий для индивидуальной работы участников

Оценочный лист по видео «Бронирование»

Фамилия Имя участника пробы _____

Номер вопроса	Выберите правильный вариант ответа		Дополнительные ошибки (недопустимые фразы)
1. В чем ошибка администратора	Долго не отвечала на телефонный звонок	Не нашла нужную книгу	
2. Необходимо ответить на телефонный звонок	до начала 4 гудка	до начала 6 гудка	
3. Если отдел бронирования не работает,	надо вежливо попросить гостя перезвонить позже	надо принять бронирование	
4. Правильная последовательность вопросов при бронировании	-групповое или индивидуальное бронирование, -даты, -количество гостей, -категории номеров	-категории номеров, -даты, -количество гостей, -групповое или индивидуальное бронирование;	
5. После уточнения предпочтений по номеру, необходимо предложить гостю	Сначала более дорогую категорию номера	Сначала более дешевую категорию номера	

6. Описывать номер необходимо в следующей последовательности	-тип кровати, -зонирование, -название номера, -площадь номера	-название номера, -площадь номера, -тип кровати, -зонирование	
7. Питание пансион предполагает	Завтрак, обед и ужин	Завтрак и обед или ужин	
8. Cross sale это	Продажа еды и напитков в отеле при бронировании	Продажа номеров отеля при бронировании	
9. Для бронирования номера необходимы следующие данные гостя	Фамилия, имя, отчество, телефон, почта, СНИЛС, ИНН, адрес регистрации	Фамилия, имя, отчество, телефон, почта	
10. Время, в которое гость планирует приехать в отель	Не важно знать	Важно знать	
11. Если гость планирует приехать раньше стандартного времени заезда, в 11 часов	Оплата раннего заезда 70% стоимости номера за сутки	Оплата раннего заезда 50% стоимости номера за сутки	
12. Стандартное время заезда в отель	12 часов	14 часов	
13. заказ такси для	Up sale	Cross sale	

гостя это продажа			
14. Бронирование, которое хранится в системе до 12 часов следующего за датой заезда дня, называется	Гарантированное бронирование	Негарантированное бронирование	

Оценочный лист для наставника с ответами

Номер вопроса	Выберите правильный вариант ответа		Дополнительные ошибки (недопустимые фразы)
1. В чем ошибка администратора	<u>Долго не отвечала на телефонный звонок</u>	Не нашла нужную книгу	Не довольна, что звонок помешал.
2. Необходимо ответить на телефонный звонок	<u>до начала 4 гудка</u>	до начала 6 гудка	
3. Если отдел бронирования не работает,	надо вежливо попросить гостя перезвонить позже	<u>надо принять бронирование</u>	Грубо, «без проблем»
4. Правильная последовательность вопросов при бронировании	<u>-групповое или индивидуально</u> <u>е бронирование,</u> <u>-даты,</u> <u>-количество гостей,</u>	-категории номеров, -даты, -количество гостей, -групповое или индивидуальное	

	<u>-категории номеров</u>	бронирование;	
5. После уточнения предпочтений по номеру, необходимо предложить гостю	<u>Сначала более дорогую категорию номера</u>	Сначала более дешевую категорию номера	Потерпите, не обещаю
6. Описывать номер необходимо в следующей последовательности	-тип кровати, -зонирование, -название номера, -площадь номера	<u>-название номера,</u> <u>-площадь номера,</u> <u>-тип кровати,</u> <u>-зонирование</u>	
7. Питание полный пансион предполагает	<u>Завтрак, обед и ужин</u>	Завтрак и обед или ужин	Грубо и не понятно объяснила гостю понятие полупансион и полный пансион
8. Cross sale это	<u>Продажа еды и напитков в отеле при бронировании</u>	Продажа номеров отеля при бронировании	
9. Для бронирования номера	Фамилия, имя, отчество, телефон, почта,	<u>Фамилия, имя, отчество,</u>	Произнесла - Окей, ФИО, грубо

необходимы следующие данные гостя	СНИЛС, ИНН, адрес регистрации	<u>телефон, почта</u>	
10. Время, в которое гость планирует приехать в отель	Не важно знать	<u>Важно знать</u>	Это важно? Да не особо, я просто так спросила
11. Если гость планирует приехать раньше стандартного времени заезда, в 11 часов	Оплата раннего заезда 70% стоимости номера за сутки	<u>Оплата раннего заезда 50% стоимости номера за сутки</u>	
12. Стандартное время заезда в отель	12 часов	<u>14 часов</u>	
13. заказ такси для гостя это продажа	Up sale	<u>Cross sale</u>	Слушайте, подогнать, с ветерком довезет
14. Бронирование, которое хранится в системе до 12 часов следующего за датой заезда дня,	<u>Гарантированно бронирование</u>	Негарантированное бронирование	Давайте я сейчас быстренько все проверю.. зря конечно.. да ладно, потом спросите..

называется			
------------	--	--	--

Приложение 3

Cot			FREE	FREE	FREE	FREE
BB		Bed and breakfast	600,00 ₺	521,74 ₺	571,43 ₺	571,43 ₺
HB		Half Board	1 500,00 ₺	1 304,35 ₺	1 242,24 ₺	1 242,24 ₺
FB		Full Board	2 400,00 ₺	2 086,96 ₺	1 987,58 ₺	1 987,58 ₺

VAT included

Allotment Agreements				
Company	Rooms/ Week	Season	Release	
Belenergomash (Russia)	7	Low	30	
LISEGA (Germany)	3	Low	30	
TUI	2	Low	45	

Инструкция к документу «Отель. База для редактирования»

Документ «Отель база для редактирования» является «автоматической системой управления» и представляет собой документ Office Excel с прописанными формулами (во избежание некорректной работы документа стирать формулы запрещается).

RESERVATION FORM:

В данной вкладке производится бронирование номерного фонда.

Поля, выделенные желтой заливкой, заполняются администратором. Остальные ячейки заполняются согласно условиям задания (VIP, special requests, dietary concerns и т.д.). Для указания категории номера (строка 22 (далее стр.), пакета питания (стр. 32), метода оплаты (стр. 36) и скидки (стр. 42,43) используется любой символ. При заполнении ячейки K40 (Deposit) итоговая сумма учитывает величину депозита.

Информация о госте

Информация о госте для заполнения в строках 9,11,17 заполняется администратором вручную. Используется язык, на котором проходит задание (обязательно всех бланков).

При корректном указании дат проживания в отеле в формате дд.мм.гг в строке 15, количество ночей вычисляется автоматически.

Категории номеров

Информация о категориях номеров, представленных в данном отеле для одноместного или двухместного проживания (не включая дополнительное спальное место), стоимости дополнительного спального места и тарифах изменяется автоматически при редактировании вкладки **Rates**.

RATES

Форма редактируется согласно инфраструктуре и тарифной сетке, выбранной для чемпионата отеля.

При заполнении столбца **Rack Rates** тарифы со скидками в столбцах **Rates Corporate**, **Rates Travel Agent** и **Rates Tour operator** вычисляются автоматически по формуле, прописанной в каждой из ячеек с указанным тарифом, например: Rack Rates в ячейке D8 = 3080,00 соответственно Rates Corporate в ячейке E8 = 2678,26 со скидкой в 15%, прописанной формулой =D9/1,15 в этой же ячейке.

HOUSEKEEPING REPORT

Отчет службы горничных о статусах номеров. Заполняется организаторами согласно информации о выбранном для чемпионата отеле на все дни чемпионата в соответствии со сценариями конкурсных заданий

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
RESERVATION FORM											
Customer name:			Name of the person who requested the reservation:				Company:				
ФИО наставника			ФИО наставника								
Telephone and Fax:			E-mail:				Address:				
89119819090			BB19090@mail.ru								
Date of birth:			Passport/ID:			VIP		Room Number			
Arrival:			Departure:			Nights:			ETA:		
01.01.2021			03.01.2021			2					
Adult:			Child:			Age:					
1											
Room Type											
STANART		JUNIOR SUITE			LUX		SUITE				
Standart room		JUNIOR SUITE twin/double 1	JUNIOR SUITE twin/double 2		Lux 1/2		Suite 1		Suite 2		
3 080,00 P		4 370,00 P	4 570,00 P		8 200,00 P		13 480,00 P		13 680,00 P		
1		0	0		0		0		0		
Extra bed			Cot			Special requests					
2 000,00 P			FREE								
1			1								
Packages											
RO		BB		HB		FB		Dietary concerns			
0,00 P		600,00 P		1 500,00 P		2 400,00 P					
1		1		1		1					
ЛОЖЬ											
Method of payment											
Cash	Cheque	MIR		Diners Club		JCB	Master Card		Visa		
Rate:			Check in			Check out			Deposit		
10 960,00 P											
Agreement			Release			Alteration			Cancellation		
TO/TA		Days		Date		Date		Date			
Corporate											
Notes:											
Invoice Orig. Invoice Ex. Rates Reservation form Guests in house Arrival report HR 1 HR 2											

Стандарт бронирования

1. Приветствие (доброе утро/день/вечер, название отеля, имя администратора)
2. Уточнить имя звонящего и далее обращаться по имени – вносим в базу
3. Уточнить детали бронирования (даты, количество людей, предпочтение по номеру) – вносим в базу
4. Просим оставаться на линии, уточняем наличие свободных номеров – открываем вкладку в базе HR1
5. Предложить варианты номеров - вносим в базу
6. Предложить пакеты питания - вносим в базу
7. Назвать полную стоимость бронирования
8. Уточнить готов ли гость забронировать номер
9. Уточнить ФИО, телефон и адрес электронной почты гостя - вносим в базу
10. Повторить все детали бронирования
11. Вежливо попрощаться с гостем

Распечатываем заполненный бланк

Приложение 7

Вы позвонили в гостиницу, чтобы забронировать номер\номера. Вы не имеете никакой информации о гостинице (категории номеров, цены)

Вариант №	Кто бронирует и для кого	<u>Условия бронирования:</u>
1	<p>На вопрос: «Как я могу к вам обращаться?» - называете свое имя.</p> <p>На вопрос: «Назовите полностью фамилию и имя гостя, который будет проживать» - называете свою фамилию.</p>	<p><u>Условия бронирования:</u></p> <p>Даты заезда и выезда – 2.05-5.05</p> <p>Бронирование: частное.</p> <p>Особенности гостей: семья</p> <p>Кол-во взрослых гостей: 2 (муж, жена)</p> <p>Кол-во и возраст детей: 1 (5 лет)</p> <p>Кол-во номеров: 1</p> <p>Требования к номерам: кухня. Бронист должен спросить/предложить дополнительную кровать для ребенка</p> <p>Питание: завтраки для всех</p> <p>Трансфер: встретить Пулково, рейс SU6517</p> <p>Оплата: Не будут гарантировать</p> <p>Дополнительный запрос: Поздний заезд в 17.00</p>
2	<p>На вопрос: «Как я могу к вам обращаться?» - называете свое имя.</p> <p>На вопрос: «Назовите полностью фамилию и имя гостя, который будет проживать» - называете свою фамилию.</p>	<p><u>Условия бронирования:</u></p> <p>Даты заезда и выезда – 02.05-05.05</p> <p>Бронирование: частное.</p> <p>Особенности гостей: Кол-во взрослых гостей: 2 (Брат и сестра)</p> <p>Кол-во и возраст детей: -</p> <p>Кол-во номеров: 2</p> <p>Требования к номерам: Бронист должен спросить о количестве номеров, если забудет, то после того, как он предложит какие-то номера сказать, что нужны два номера</p> <p>Питание: завтраки для всех</p> <p>Трансфер: встретить Пулково Рейс DP205</p> <p>Оплата: Не будут гарантировать</p> <p>Дополнительный запрос: нет</p>
3	<p>На вопрос: «Чем я могу помочь?» отвечаете : «я - Менеджер компании Asus, хочу забронировать номер для директора нашей компании»</p> <p>На вопрос: «Как я могу</p>	<p><u>Условия бронирования:</u></p> <p>Даты заезда и выезда – 02.05-05.05</p> <p>Бронирование: частное</p> <p>Особенности гостей: Кол-во взрослых гостей: 1</p> <p>Кол-во и возраст детей: -</p> <p>Кол-во номеров: 1</p>

	<p>к вам обращаться?» - называете свое имя.</p> <p>На вопрос: «Назовите полностью фамилию и имя гостя, который будет проживать» - называете придуманную фамилию.</p>	<p>Требования к номерам: Несколько комнат, в т.ч. кабинет. Бронист должен предложить самый лучший номер для директора. Если не скажет этого, то спросите: действительно ли этот номер лучший</p> <p>Питание: завтраки</p> <p>Трансфер: встретить Пулково Рейс 5N 205</p> <p>Оплата: Не будут гарантировать</p> <p>Дополнительный запрос: Заезд в 9.00</p>
4	<p>На вопрос: «Как я могу к вам обращаться?» - называете свое имя.</p> <p>На вопрос: «Назовите полностью фамилию и имя гостя, который будет проживать» - называете свою фамилию.</p>	<p><u>Условия бронирования:</u></p> <p>Даты заезда и выезда – 02.05-05.05</p> <p>Время заезда: 7:00 (сказать только, если спросит)</p> <p>Бронирование: частное.</p> <p>Особенности гостей: Женщина с мужем инвалидом (колясочник)</p> <p>Кол-во взрослых гостей: 2</p> <p>Кол-во и возраст детей:</p> <p>Кол-во номеров: 1</p> <p>Требования к номерам: Раздельные кровати. Бронист, описывая номера, должен сказать об условиях для инвалидов.</p> <p>Питание: завтраки для всех</p> <p>Трансфер: встретить Московский вокзал, поезд 056А</p> <p>Оплата: Не будут гарантировать</p>
5	<p>На вопрос: «Как я могу к вам обращаться?» - называете свое имя.</p> <p>На вопрос: «Назовите полностью фамилию и имя гостя, который будет проживать» - называете свою фамилию.</p>	<p><u>Условия бронирования:</u></p> <p>Даты заезда и выезда – 02.05-05.05</p> <p>Время заезда: 10:00 (если бронист спросит)</p> <p>Бронирование: частное.</p> <p>Особенности гостей: семья</p> <p>Кол-во взрослых гостей: 2 (мама бабушка)</p> <p>Кол-во и возраст детей: 1 (9 лет)</p> <p>Кол-во номеров: 1</p> <p>Требования к номерам: кухня в номере. Если спросят: раздельные кровати. Бронист должен предложить дополнительную кровать для ребенка</p> <p>Питание: завтраки для всех</p> <p>Трансфер: встретить Пулково, рейс</p>

		<p>SU6517</p> <p>Оплата: Не будут гарантировать</p> <p>Дополнительный запрос: нет</p>
6	<p>На вопрос: «Чем я могу Вам помочь?» - скажите, что выбираете отель в городе и не можете решиться, попросите рассказать об отеле</p> <p>На вопрос: «Как я могу к вам обращаться?» - называете свое имя.</p> <p>На вопрос: «Назовите полностью фамилию и имя гостя, который будет проживать» - называете свою фамилию.</p>	<p><u>Условия бронирования:</u></p> <p>Даты заезда и выезда – 02.05-05.05</p> <p>Бронирование: частное.</p> <p>Особенности гостей: Подруги/друзья</p> <p>Кол-во взрослых гостей: 2</p> <p>Кол-во и возраст детей:</p> <p>Кол-во номеров: 1</p> <p>Требования к номерам: бронист должен спросить или предложить номер с отдельными кроватями. Если не спросит, то в самом конце обсуждения номера скажите, что Вам надо</p> <p>Питание: завтраки для всех</p> <p>Трансфер: встретить Пулково, рейс SU6517</p> <p>Оплата: Не будут гарантировать</p> <p>Дополнительный запрос: спросите, Будут ли скидки</p>
7	<p>На вопрос: «Чем я могу помочь?» отвечаете: «я хочу забронировать номер для своих родителей»</p> <p>На вопрос: «Как я могу к вам обращаться?» - называете свое имя.</p> <p>На вопрос: «Назовите полностью фамилию и имя гостя, который будет проживать» - называете придуманную фамилию.</p>	<p><u>Условия бронирования:</u></p> <p>Даты заезда и выезда – 02.05-05.05</p> <p>Время заезда: 8:00 (если бронист спросит)</p> <p>Бронирование: частное.</p> <p>Особенности гостей: муж, жена</p> <p>Кол-во взрослых гостей: 2</p> <p>Кол-во и возраст детей:</p> <p>Кол-во номеров: 1</p> <p>Требования к номерам: несколько комнат, большая кровать</p> <p>Питание: спросите, можно ли будет обеспечить доступ в кухню ресторана, потому что папа ест, только то, что приготовила мама.</p> <p>Трансфер: встретить Пулково, рейс SU6517</p> <p>Оплата: Не будут гарантировать. Бронист должен проговорить, что ранний заезд предполагает оплату. Если забудет, то уточните это.</p> <p>Дополнительный запрос: -</p>
8	<p>На вопрос: «Чем я могу помочь?» отвечаете: «я</p>	<p><u>Условия бронирования:</u></p> <p>Даты заезда и выезда – 02.05-05.05</p>

	<p>хочу забронировать номера для участников отборочных соревнований WorldSkills»</p> <p>На вопрос: «Как я могу к вам обращаться?» - называете свое имя.</p> <p>На вопрос: Назовите полностью свою фамилию и имя гостя, так как вы тоже поедете.</p>	<p>Время заезда: 4:00 (если бронист спросит)</p> <p>Бронирование: частное</p> <p>Особенности гостей:</p> <p>Кол-во взрослых гостей: 2 (мужчина и женщина)</p> <p>Кол-во и возраст детей: 2 участника (девочка – 12 лет, мальчик – 14 лет)</p> <p>Кол-во номеров: посоветуйте, как лучше разместиться</p> <p>Требования к номерам: отдельные кровати</p> <p>Питание: завтраки.</p> <p>Трансфер: встретить Пулково, рейс SU517</p> <p>Оплата: Не будут гарантировать что ранний заезд предполагает оплату. Если забудет, то уточните это.</p> <p>Дополнительный запрос: Выезд в 18:00</p>
--	---	---