Задание подготовлено в рамках проекта АНО «Лаборатория модернизации образовательных ресурсов» «Кадровый и учебно-методический ресурс формирования общих компетенций обучающихся по программам СПО», который реализуется с использованием гранта Президента Российской Федерации на развитие гражданского общества, предоставленного Фондом президентских грантов.

**Разработчики**

Севостьянова О.В., ГБПОУ «Самарский социально-педагогический колледж»

Танич Ю.С., ГБПОУ «Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайна»

Чурбакова Е.В., ГБПОУ «Самарский государственный колледж сервисных технологий и дизайн»

МДК 01.01 Организация и контроль текущей деятельности сотрудников службы приема и размещения

Тема: Взаимодействие службы бронирования и продаж с другими службами гостиницы

ОП 12 Основы бронирования гостиничных услуг

Тема: Технология бронирования гостиничных услуг

Прослушайте отрывок выпуска «Будни Отельера с Аленой Еновой» (канал Hotelier.PRO): интервью с Оксаной Каплуненко, управляющей хостела «Soul Kitchen» (Санкт-Петербург).

**Письменно ответьте на вопросы.**

1. Как, по мнению Оксаны Каплуненко, персонал отеля может повлиять на оценку в отзывах по критерию «место расположения отеля»?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Почему, по мнению Оксаны Каплуненко, на отзыв посетителя в первую очередь влияет сотрудник, который встретил его в отеле и который проводил его?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Почему, по мнению Оксаны Каплуненко, постоянное пребывание управляющего в отеле является отрицательным фактором?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. Почему привычное резюме при приеме на работу в хостел «Soul Kitchen» заменили написанием эссе?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Использованы материалы источника:* [*https://www.youtube.com/watch?v=rQ4vH3HaR98*](https://www.youtube.com/watch?v=rQ4vH3HaR98)

Инструмент проверки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Персонал может рассказывать о преимуществах расположения отеля и  | 1 балл |
| транспортных схемах \ способах добраться куда-либо  | 1 балл |
|  | Встречающий дает базовую информацию клиенту  | 1 балл |
| если провожающий спрашивает посетителя, то сразу получает обратную связь | 1 балл |
|  | Присутствие управляющего лишает самостоятельности персонал  | 1 балл |
| и вызывает у работников желание \ привычку ждать решения проблем управляющим | 1 балл |
|  | Важно понимать характер \ настрой \ общее понимание жизни претендентом, | 1 балл |
| а это лучше всего отражает \ передает именно эссе | 1 балл |
| ***Максимальный балл*** | ***8 баллов*** |