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 деятельности сотрудников службы приема и размещения

Тема: Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы

МДК.05.01. Технология приема, регистрации и выписки гостей

Тема: Принципы взаимодействия службы приема и размещения с другими отделами гостиницы

**Комментарии**

В двух указанных МДК содержится тема, при изучении которой рекомендуется использовать задание. Приоритет рекомендуется отдать МДК. 01.01 Организация деятельности сотрудников службы приема и размещения.

Вы работаете менеджером конференц-зала отеля «Горизонт» в г. Самаре.

Прочитайте описание ситуации. Изучите запрос гостя (Источник 1) и регламент имеющегося оборудования (Источник 2).

**Напишите служебную записку по результатам анализа.**

*Источник 1*

**Описание ситуации**

Конференц-зал отеля «Горизонт» хорошо оборудован, но нередко возникают какие-то специфические запросы гостей. Для их выполнения недостающее оборудование либо закупается для отеля, либо берется в аренду. Таким образом, после некоторых мероприятий у вас прибавляются те или иные единицы оборудования. Вопросами приобретения или аренды оборудования занимается заведующий хозяйственной частью Буркова Светлана Игоревна. У нее же вы получаете все расходные материалы (бумагу, блокноты, маркеры и т.п.). Решения об аренде или закупке оборудования принимает менеджер отеля.

19.05.2020 вы получили от менеджера отеля Семенова Артема Сергеевича перенаправленный запрос для подготовки конференц-зала для гостя. Тот же запрос получил ваш коллега - специалист по работе с IT - оборудованием отеля Александр Тиунов. Установленный срок приема конференц-зала менеджером отеля – 10:00 25.05.2020.

*Источник 2*

*Запрос гостя отеля*

*Регистрационный номер 7 от 19.05.20*

Уважаемые партнеры!

Прошу Вас забронировать номер для генерального менеджера нашей компании. Период проживания с 25.05.20 по 29.05.20. Цель приезда: проведение семинара с представителями туристических агентств.

Прошу Вас предусмотреть возможность раннего заезда, встречу в аэропорту: Рейс 3515, время прибытия 8:30.

Также необходимо зарезервировать конференц-зал для проведения семинара на период с 26.05.2019 начало в 10:00 до 28.05.20 окончание в 18:00 на 50 персон с предоставлением всей необходимой аппаратуры и техники, представленной в Приложении №1. Просим подготовить данное оборудование к 14:00 25.05.2020.

С уважением,

Быстракова Ирина,

Директор по продажам «TUI Group»

Приложение №1

**Райдер**

|  |  |
| --- | --- |
| Необходимое оборудование | Кол-во, штук |
| Акустическая система | 1 |
| Микшерный пульт на 5 микрофонов | 1 |
| Беспроводные микрофоны | 5 |
| Проектор | 1 |
| Проекционный экран | 1 |
| Телевизионные панели | 3 |
| Белая доска | 1 |
| Документ-камера | 1 |
| Записывающие видео устройства (камеры) | 3 |
| Маркеры: синий, красный, зеленый, розовый, черный | 5, по 1 каждого цвета  |

*Источник 3*

**Регламент подготовки оборудования**

| Оборудование конференц-зала отеля | Кол-во,штук | Задача | Ответственный за выполнение задачи |
| --- | --- | --- | --- |
| Акустическая система | 1 | Проверка подключения, качества звука | менеджер конференц-зала отеля |
| Белая доска | 1 | Проверка наличия, чистота | менеджер конференц-зала отеля |
| Беспроводные микрофоны | 5 | Поверка работоспособности, качества звука, фона | менеджер конференц-зала отеля |
| Доска для флипчарта | 2 | Проверка наличия, чистота | менеджер конференц-зала отеля |
| Записывающие видео устройства (камеры) | 2 | Проверка работоспособности и заряда | менеджер конференц-зала отеля,специалист по работе с IT - оборудованием отеля |
| Интерактивная система голосования | 1 | Проверка работоспособности | специалист по работе с IT - оборудованием отеля |
| Конференц-система беспроводная | 1 | Проверка работоспособности | специалист по работе с IT – оборудованием отеля |
| Маркеры: синий, красный, зеленый, розовый, черный | 5, по 1 каждого цвета | Проверка наличия и работоспособности | менеджер конференц-зала отеля |
| Микшерный пульт на 3 микрофона | 1 | Проверка работоспособности, качества звука, фона | специалист по работе с IT - оборудованием отеля |
| Ноутбук | 1 | Проверка работоспособности | специалист по работе с IT - оборудованием отеля |
| Проектор | 1 | Проверка работоспособности, соответствия интенсивности излучения паспортному. Проверка подключений | менеджер конференц-зала отеля |
| Проекционный экран | 1 | Проверка наличия, чистота | менеджер конференц-зала отеля |
| Пульт ДУ Презентер | 1 | Проверка наличия, работоспособности, замена батареек в случае необходимости | менеджер конференц-зала отеля |
| Телевизионные панели | 3 | Проверка работоспособности | менеджер конференц-зала отеля |
| Трибуна докладчика | 2 | Проверка наличия, чистота | менеджер конференц-зала отеля |

*Источник 4*

**Служебная записка** – наиболее распространенная форма общения между сотрудниками внутри предприятий и организаций. Можно сказать, что это своего рода информационно-справочный документ, который призван облегчить взаимодействие сотрудников из разных подразделений друг с другом. Этот документ позволяет оперативно решать любые вопросы: хозяйственные, производственные, трудовые, правовые и т.д.

Служебную записку может писать абсолютно любой работник предприятия, столкнувшийся с какой-либо проблемой. Адресатом записки также может быть каждый сотрудник организации, в том числе руководитель, начальник подразделения или же рядовой работник, при условии, что решение озвученного в записке вопроса входит именно в его компетенцию.

Главное требование – в записке всегда должны содержаться сведения:

* о наименовании предприятия,
* дате ее составления,
* сотруднике, который пишет записку,
* должностном лице, к которому она направляется.

Также в записке обязательно должна быть точно обозначена конкретная проблема и возможные пути ее решения.

Если служебную записку пишет рядовой сотрудник, то ее желательно заверить у руководителя подразделения, который таким образом свидетельствует о том, что с проблемой знаком и согласен с предлагаемыми вариантами по ее устранению.

После написания служебную записку необходимо зарегистрировать в журнале учета внутренних документов, чтобы ее следы не затерялись в потоке документооборота.

Несмотря на то, что записка не имеет унифицированного образца, с точки зрения делопроизводства оформление вполне стандартно.

* В правом верхнем углу документа следует сначала обозначить адресата: кому она направляется (должность, полное наименование предприятия, фамилия, имя, отчество сотрудника). Затем аналогичным образом необходимо вписать сведения о сотруднике, который является автором записки.
* Далее, слева, следует вписать наименование документа, а также поставить дату его составления. Здесь же надо указать населенный пункт, в котором зарегистрировано предприятие, сотрудник которого пишет записку.
* После этого следует коротко озаглавить документ (т.е. тезисно обозначить проблему, которой он посвящен).
* В начале служебной записки следует указать обстоятельство, в связи с которым составлен документ.
* Содержание записки должно быть посвящено сути проблемы.

Получатель должен ясно понимать, что отправитель желает ему сказать. Для этого в документе нужно указывать: точные цифры (к примеру, размер зарплаты, премии); даты (к примеру, дата отправки сотрудника в командировку); перечень оснований для мер, указанных в служебной записке; перечень материальных объектов, которые присутствуют в прошении отправителя. данные обо всех лицах, которые фигурируют в записке.

* В заключение записка должна быть подписана автором (с обязательной расшифровкой подписи) и при необходимости передана для утверждения руководителю подразделения.

Стиль написания – строго деловой.

*Использованы материалы источника:* [*https://assistentus.ru/forma/sluzhebnaya-zapiska/*](https://assistentus.ru/forma/sluzhebnaya-zapiska/)

Инструмент проверки

|  |  |
| --- | --- |
| Служебная записка адресована менеджеру отеля | 1 балл |
| *У служебной записки другой адресат* | *0 баллов, проверка прекращена* |
| Верно оформлен адресат | 1 балл |
| Верно указан и оформлен адресант | 1 балл |
| Верно указано и оформлено наименование населенного пункта | 1 балл |
| Верно указано и оформлено наименование документа (служебная записка) | 1 балл |
| Верно указана и оформлена дата составления документа | 1 балл |
| Верно составлен и оформлен заголовок к тексту  | 1 балл |
| Имеется указание на то, что служебная записка составлена по результатам анализа наличия оборудования для выполнения запроса  | 1 балл |
| Указан номер запроса гостя  | 1 балл |
| Констатировано отсутствие документ-камеры | 1 балл |
| Констатирована нехватка одной видеокамеры | 1 балл |
| Констатировано несоответствие имеющегося микшерного пульта запросу гостя | 1 балл |
| Указаны дата и время приема конференц-зала менеджером отеля | 1 балл |
| Указаны дата и время сдачи конференц-зала заказчику | 1 балл |
| Содержится просьба принять решение о способе обеспечения запроса гостя соответствующим оборудованием | 1 балл |
| Просьба отделена от предшествующего текста абзацным отступом | 1 балл |
| Верно оформлен реквизит личной подписи | 1 балл |
| Текст не содержит разговорной, просторечной лексики | 1 балл |
| ***Максимальный балл*** | ***18 баллов*** |

*Пример оформления реквизитов*

Менеджеру отеля «Горизонт»

Семенову Артему Сергеевичу

Менеджера конференц-зала

отеля «Горизонт»

ФИО

Служебная записка

19.05.2020

г. Самара

Об отсутствии оборудования в конференц-зале для выполнения запрос гостя отеля (регистрационный номер 7 от 19.05.20)

В соответствии с направленным запросом регистрационный номер 7 от 19.05.20 гостя отеля был проведен анализ имеющегося оборудования в конференц-зале отеля…

…

Прошу принять решение …

Подпись. Расшифровка