**Модуль №1**

1. **Телефонмен сөйлесу** – келуші Ақтау қаласындағы қонақүйді таңдау жолын, әкімшіден қонақүйді таңдауға және номерді брондауға көмек көрсетуді сұрайды.
2. **Төтенше жағдай**. Ресепшнге келіп қонақ үрейленіп, номеріндегі су құбырының жарылғандығын жеткізді.

**Модуль №2**

**1. Телефонмен сөйлесу- брондауға сұраныс.** Тікелей брондау**.** Отбасы-2 адам. Орналастыруға бірнеше нұсқаларды ұсынып, брондау.

2. **Номерден шығару**. Келушінің төлемақысын компания төледі, әкімшіні ескертпей номерді босатуы. Қонақ номердегі жиhазды сындырып, мини барды пайдаланды.

**Модуль №3**

**1. Қонақүйге орналасу walk-in.** Қонақ әкімшіден телефон арқылы полиция қызметкерлеріне өзінің осы отельде тұрғанын айтпауын өтінді.

2. **Төтенше жағдай**. Мас қонақ әкімшіге кедергі жасаған жағдайда.

**Модуль №4**

**1. Телефонмен сөйлесу** – сұраныс: 4 кісіге және 1 балаға(бөгде қонақтарға) қонақүй мейрамханасында 21.00-де кешкі асқа орын алу (мәзір туралы ақпарат, бағалары, арнайы ұсыныстар және жұмыс уақыты).

 2. **Қонаққа көмек.** Қонақ ресепшнге келіп заттарын сейфке сақтауды өтінеді.

**Модуль №5**

1. **Қонаққа көмек.** Қонақ ресепшнге келіп шабаданының тұтқасының сынғанын шағымданды. Келесі күні кететендігін айтып көмек сұрайды.

2. **Қонаққа көмек.** Қонақ ресепшндегі әкімшіден қаладағы мейрамханалардың біреуінен кешкі асқа устел брондауды, оятуды, таңғы ас және келесі күні конференц залды брондауға мүмкіндік сұрады.

**Модуль №6**

**1. Қаладан телефон шалды**. Телефон соғушы Отель қызметтері туралы сұрады, қонақүйге тиісті емес сұрақтар қойып әкімшіні жұмысына кедергі жасады. Осы жағдайдаға шешім табу. Әңгімені әдеппен бітіру.

2. **Қонаққа көмек.** Қонақ ресепшнге келіп номер кілтін жоғалтып алып қосымша кілт сұрады. Қонақтың өзімен бірге құжаттары жоқ.

**Модуль №7**

**1. Алдын- ала брондалған номерге орналастыру.** Қонақ ұшаққа және трансферге ашулы (қонақүй кінасы емес), өте қатты шаршаған.

2. **Төтенше жағдай**. Қонақ ресепшннің алдында есінен танып қалды.

**Модуль №8**

**1. Туристтік ақпарат**. Қонақ қалада 1 күн өткізгісі келеді. Ақтау қаласынынң көрікті жерлері туралы кеңес сұрайды. (4 көрікті жер).

2. **Төтенше жағдай**. Қаладан телефон соғылды. Телефон соққан полиция қызметкері жоғары дауыста қонақ туралы ақпарат беруді талап етті.

**Модуль №9**

**1. Туристтік ақпарат.** Қонақтардың біреуі гастрономиялық туризммен айналысады. Әкімшіден қаланың ең қымбат асханасы бар мейрамхананы және бір тиімді бағалы кафе туралы кеңес сұрады.

2. **Төтенше жағдай**. Қонақ ресепшнге телефон соғып, қызметкерлердің оның төлқұжатын орналасқанда да және шыққанда да бермегенін хабарлады. Қазір ол аэропортта. Ол 1,5 сағаттан ұшаққа отырады.

**Модуль №10**

**1.**  **Номерден шығару сәті**, қолмақол төлеу, қонақ мини бармен және қосымша қызметтерді пайдаланды. Әкімшіден аэропоортқа кетпей тұрып, қонақүйден шыққаннан кейін бос уақытын қайда өткізуге болатынын әкімшіден сұрайды.

2**. Қонаққа көмек**. Қонақ ресепшге келіп, кешірім сұрап, төсегіне қызыл шарапты байқамай төгіп алып төсекорнын ауыстыруды сұрады.

**Модуль №11**

**1. Туристтік ақпарат.** Қонақ отельден отбасылық демалыс үшін қалада және қала маңында орналасқан демалыс орындарына кеңес сұрады. Отбасы 6 және 12 жастағы 2 баламен.

2. **Телефонмен сөйлесу**. Отельдің қонағы емес тұтынушы сауықтыру кешеніне абонемент алуды сұрайды.

**Модуль №12**

**1. Қаладан телефон шалу**. Қонақүй туралы ақпарат. Жас жұбайларға арналған қызметтер туралы ақпарат сұрайды.

2**. Қонаққа көмек**. Ресепшн. Бойжеткен қонақпен сөйлескісі келетінін айтады. Қонақ номерде емес.

**Модуль №13**

**1. Қонаққа көмек.** Қонақ номерге асқа тапсырыс бергісі келеді**.**  Ол жеңіл асқа және шайға тапсырыс береді.

2. **Төтенше жағдай**. Қонақ фронт офиске келіп алтын білезігігінің бөлмеде жоғалғандығын айтып және шағым кітапшасын сұрайды.

**Модуль №14**

**1.**  **Ресепшннен номерді брондау.**

2.**Төтенше жағдай**. Бейтаныс адам телефон арқылы бомба қойылғандығы туралы әкімшіге қорқытып хабарлайды.

**Модуль №15**

1. **Тәжірибе көрсету**. Қонақ кеткеннен кейінгі номерді жинау.
2. Номерді тазалаушының қонақүйде өрт болған жағдайда әрекеттері.

**Модуль №16**

1. **Тәжірибе көрсету**. Алдын-ала мейрамғанада устелге тапсырыс беру.
2. Екі адамға қызмет көрсету. (салат даярлау, жеміс-жидектерді турау, вино).

**Модуль №17**

1. **Брондауға келіп түскен сұранысқа жазбаша жауап.** Бір қонаққа арналған бизнес немесе одан да жоғары номер, әуежайдан трансфер ұйымдастыру керек. Қонақ келген кезде номерде гүл шоқтары қойылуы тиіс.

**Модуль №18**

**1.** **Үнемі келуші қонақтан келіп түскен шағымға жазбаша жауап.** Қонақ үйден әуежайға апарған такси жүргізушісі жолда жылдамдықты асырып, қонаққа дөрекі сөйледі. Такси жүргізушісі қонақүймен келісім-шартта жұмыс жасайды. Қонақ келесі аптада Қонақүйге тапсырыс берген.