

Министерство образования и науки Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего профессионального образования
«Оренбургский государственный университет»

Ж. А. Ермакова, О.П. Тетерятник, Н.В. Лучко

ЭКОНОМИКА И ОРГАНИЗАЦИЯ СРЕДСТВ РАЗМЕЩЕНИЯ (ПРАКТИКУМ)

Рекомендовано Ученым советом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет» в качестве учебного пособия для магистрантов, обучающихся по программам высшего профессионального образования по направлению подготовки 100400.68 Туризм, магистерская программа «Экономика и организация туризма»

Оренбург
2013

УДК 338:640.41(075.8)

ББК 65.432.1я73

Е 72

Рецензент – доктор экономических наук, профессор О.В. Буреш.

Ермакова, Ж. А.

Е 72 Экономика и организация средств размещения (практикум): учебное пособие / Ж. А. Ермакова, О. П. Тетерятник, Н. В. Лучко; Оренбургский гос. ун-т. – Оренбург: ОГУ, 2013. – 100 с.

Учебное пособие предназначено для магистрантов направления подготовки 100400.68 «Туризм», магистерская программа «Экономика и организация туризма». Материалы пособия представляют интерес для руководителей туристских организаций, преподавателей, аспирантов и студентов специальностей и направлений туристского профиля.

УДК 338:640.41(075.8)

ББК 65.432.1я73

© Ермакова Ж. А.

Тетерятник О.П.

Лучко Н.В., 2013

© ОГУ, 2013

Содержание

Введение.....	5
1 Гостиничные предприятия: понятие, классификация и типология.	
Государственное регулирование гостиничного дела.....	7
1.1 Практическое занятие.....	7
1.2 Самостоятельная работа.....	7
1.3 Тестовые задания по теме.....	8
1.4 Рекомендуемые источники по теме 1.....	11
2 Управление гостиничным предприятием.....	12
2.1 Практическое занятие.....	12
2.2 Самостоятельная работа.....	22
2.3 Тестовые задания по теме.....	25
2.4 Рекомендуемая литература по теме 2.....	29
3 Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания	30
3.1 Практическое занятие.....	30
3.2 Самостоятельная работа.....	35
3.3 Тестовые задания по теме.....	35
3.4 Рекомендуемые источники по теме 3.....	39
4 Экономические основы функционирования гостиничных предприятий.....	40
4.1 Практическое занятие	40
4.2 Самостоятельная работа	47
4.3 Рекомендуемые источники по теме 4.....	51
5 Ценообразование на гостиничном предприятии.....	51
5.1 Практическое занятие	51
5.2 Самостоятельная работа	56
5.3 Рекомендуемые источники по теме 5.....	58
6 Техническая эксплуатация гостиничных предприятий.....	59
6.1 Практическое занятие	59

6.2 Самостоятельная работа	63
6.3 Тестовые задания по теме	65
6.4 Рекомендуемые источники по теме 6.....	66
7 Стандартизация и система управления качеством в гостиничном хозяйстве...	67
7.1 Практическое занятие	67
7.2 Самостоятельная работа	70
7.3 Тестовые задания по теме	73
7.4 Рекомендуемые источники по теме 7.....	77
Список использованной литературы.....	79
Приложение А – Форма подтверждения/отказа о бронировании гостиничного номера.....	83
Приложение Б – Заявка на бронирование мест (Форма №10 - Г).....	84
Приложение В – Анкета гостя предприятия размещения (Форма №1-Г).....	85
Приложение Г - Журнал регистрации иностранных граждан в гостинице (Форма №2-Г).....	86
Приложение Д - Расчеты оплаты за бронирование и проживание по безналичному расчету (Форма №7-Г).....	87
Приложение Е - Квитанция на предоставление дополнительных платных услуг (Форма №12-Г).....	88
Приложение Ж - Квитанция на возврат денег (Форма №8-Г).....	89
Приложение И – Франкфуртская таблица по снижению цен за туристические поездки.....	90
Приложение К – Международные гостиничные правила.....	93
Приложение Л – Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.....	96

Введение

На сегодняшний момент одной из важнейших отраслей туристской инфраструктуры является гостиничное хозяйство, которое базируется на предоставлении одной из главных услуг сферы туризма – услуг размещения. Современные специалисты в области гостиничного дела должны владеть не только технологией обслуживания гостей, но иметь четкое представление о материально-технической базе предприятий размещения, особенностях ценообразования в рамках реализации основных и дополнительных услуг, иметь представление о специфике работы служб, ориентироваться в вопросах стандартизации и управления качеством на предприятиях размещения.

Данное учебное пособие предназначено для самостоятельного и аудиторного изучения проблем, связанных с экономикой и организацией средств размещения.

Учебное пособие составлено в соответствии с основными темами, изучаемыми в рамках дисциплины «Экономика и организация средств размещения»:

- гостиничные предприятия: понятие, классификация и типология.

Государственное регулирование гостиничного дела;

- управление гостиничным предприятием
- гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания;
- экономические основы функционирования гостиничных предприятий;
- ценообразование на гостиничном предприятии;
- техническая эксплуатация гостиничных предприятий;
- стандартизация и система управления качеством в гостиничном хозяйстве.

Для эффективного изучения каждой из представленных тем, предлагаются вопросы, как для индивидуального изучения, так и задания для группового выполнения. Практические занятия базируются на проведение круглых столов, организации проблемных дискуссий, темы для которых представлены в виде вопросов для обсуждения; деловых игр, содержание которых предусматривает рассмотрение наиболее часто встречающихся проблемных ситуаций в гостиничном деле. В качестве контроля знаний предлагаются вопросы для контрольных работ,

которые базируются как на лекционном материале, так и на дополнительных сведениях и фактах. Для самостоятельного изучения тем в области экономики и организации предприятий размещения, обучающимся предлагаются ситуационные задачи, вопросы для самостоятельного изучения, тестовые задания.

После каждой темы представлен рекомендуемый список источников, использование которых более эффективно повлияет на изучение вопросов экономики и организации средств размещения.

В практической деятельности специалистов сферы гостиничного дела используются документы образцы, которые приведены в приложениях данного учебного пособия: форма подтверждения/отказа о бронировании гостиничного номера; заявка на бронирование мест; анкета гостя предприятия размещения; журнал регистрации иностранных граждан в гостинице; расчет оплаты за бронирование и проживание по безналичному расчету; квитанция на предоставление дополнительных платных услуг; квитанция на возврат денег.

При подготовке учебного пособия авторы опирались на нормативные документы, определяющие деятельность предприятий размещения. Использованы учебники и труды известных российских ученых, в области гостиничного дела: Л.В. Баумгартен; Р. Я. Вакуленко; Е. А. Кочкурова; М. В. Кобяк; А. Б. Крутик; И.Ю. Ляпина.

1 Гостиничные предприятия: понятие, классификация и типология. Государственное регулирование гостиничного дела

1.1 Практическое занятие

1.1.1 Вопросы для обсуждения

1. Классификация гостиниц за рубежом, как основа достижения соответствия между средствами размещения и туристским потенциалом региона.

2. Анализ мнений отечественных и зарубежных специалистов об использовании классификации предприятий размещения.

3. Специализированные международные, межправительственные и неправительственные организации в гостиничной индустрии.

4. Международные документы: а) «Международная гостиничная конвенция о заключении контрактов между владельцами гостиниц и турагентами» (заключенная 1975г.). Виды гостиничных контрактов (контракты по продаже гостиничных услуг индивидуальным клиентам; контракты по продаже гостиничных услуг группе клиентов). «Международные гостиничные правила» (одобренные Советом Международной гостиничной ассоциации 2 ноября 1981 г. Катманду, Непал).

1.2 Самостоятельная работа

1.2.1 Вопросы для самостоятельного изучения

1 Сравнить характеристики отдельных гостиниц и гостиниц, принадлежащих частным гостиничным компаниям.

2 Изучить концепции создания и корпоративную философию основателей современного гостинично-ресторанного дела:

- в **США** (Ральфа Хитца «Национальная гостиничная компания», Элсворта Статлера (Отели «Статлера»), Конрада Хилтона (Отели «Хилтон») Уилларда Марриота);

- во **Франции** (Цезаря Ритца, Поля Диброля, Жеррара Пеллисона);

- в **Великобритании** (Шарля Форте).

3 Рассмотреть географическую структуру мирового гостиничного хозяйства. Выделить основные стереотипы развития гостиничного хозяйства в различных регионах.

4 Изучить характеристики и особенности американского и европейского стилей организации гостиничного предприятия.

5 Ознакомиться с принципами сотрудничества информационных, профессиональных и общественных институтов в области гостиничного дела.

6 Определить отличительные черты гостиничного хозяйства основных регионов мира (Америка, Европа, Азиатско-Тихоокеанский регион, Карибы и Африка).

1.3 Тестовые задания по теме

1 Структурная теория Клейнуорта Бенсона определяет развитие спроса на гостиничные услуги:

- а) структурой экономики страны;
- б) эффективностью рекламной деятельности;
- в) ростом ВВП;
- г) структурой основных и дополнительных услуг.

2 К какой группе средств размещения относят гостиницы:

- а) коллективные средства размещения;
- б) специализированные средства размещения;
- в) индивидуальные средства размещения;
- г) аналогичные средства размещения.

3 Что не относят к специализированным средствам размещения:

- а) санатории;
- б) базы отдыха;
- в) общежития;
- г) кемпинги.

4 Как подразделяются гостиницы, исходя из функционального назначения:

- а) городские и загородные;
- б) транзитные и целевые;
- в) малые и большие;
- г) круглогодичные и односезонные.

5 Классификация услуг гостиниц системы «Корон» распространена в:

- а) Греции;
- б) Великобритании;
- в) США;
- г) Италии и Израиле.

6 Система классификации, представляющая собой набор требований и нормативов, обязательных для выполнения средствами размещения конкретного государства в зависимости от класса называется:

- а) классификация ВТО;
- б) национальная система классификации;
- в) внутригосударственная классификация;
- г) буквенная классификация.

7 Дуплекс – это...:

- а) бизнес-номера в гостиничном предприятии;
- б) номера с видом на море;
- в) двухуровневые номера;

г) номера с окнами на север.

8 Гарни – это:

- а) предоставление постояльцу только завтрака;
- б) предоставление постояльцу завтрака, ужина и обеда;
- в) четырехразовое питания и большой ассортимент закусок;
- г) предоставление постояльцу завтрака и ужина.

9 По классификации МСОТО к посетителям относятся:

- а) рабочие, которые проживают в приграничных районах страны и работают в соседней стране;
- б) транзитные пассажиры, которые не покидают транзитной зоны аэропорта или порта, включая переезды между аэропортами и портами;
- в) лица, которые осуществляют по меньшей мере одну ночевку в коллективном или индивидуальном средстве размещения в посещаемой стране;
- г) люди, которые не имеют постоянного места проживания.

10 Верно ли утверждение, что:

- а) дополнительные средства размещения способствуют развитию внутреннего туризма (да, нет);
- б) дополнительные средства размещения способствуют понижению разнообразия услуг (да, нет);
- в) дополнительные средства размещения понижают приток туристов в дестинацию (да, нет);
- г) разгружают переполненные гостиницы в период наибольшей активности – в туристский сезон (да, нет).

11 Коллективные средства размещения это:

- а) гостиницы, собственные жилища, кемпинги, арендуемые комнаты жилища;

б) гостиницы, кемпинги, конгресс-центры, лагеря труда и отдыха оздоровительные заведения;

в) собственные жилища, размещение у родственников и знакомых.

12 Индивидуальные средства размещения это:

а) собственные жилища, размещение у родственников и знакомых, арендуемые комнаты и жилища;

б) жилища, предназначенные для отдыха, кемпинги, размещение у родственников и знакомых;

в) общественные средства транспорта, конгресс-центры, собственные жилища.

13 По скольким категориям классифицируются мотели?

а) 5;

б) 4;

в) 3.

14 Транзитная гостиница это:

а) гостиница, предоставляющая большой выбор услуг;

б) гостиница, предоставляющая только питание и ночлег;

в) гостиница, предоставляющая отдых и развлечения.

1.4 Рекомендуемые источники по теме 1

Учебная литература

1 Байлик, С.И. Гостиничное хозяйство: учеб. пособие / С. И. Байлик. - М. : Дакор, 2019. - 368 с.

2 Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р.Я. Вакуленко, Е.А. Кочкурова. - М.: Логос, 2008. - 320 с.

3 Гаврилова, С. В. Организация туристического и гостиничного бизнеса: учебно-методический комплекс / С.В. Гаврилова, А.Г. Томская, А.В. Дмитриева. - М.: Евразийский открытый институт, 2011. - 357 с.

4 Медлик, С. Гостиничный бизнес: учебник / С. Медлик, Х.Инграм. - М.: Юнити-Дана, 2005. - 241 с.

5 Сенин, В. С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других размещений / В.С.Сенин, А.В.Денисенко. — М.: Финансы и статистика, 2006. — 312 с.

6. Чудновский, А. Д. Управление индустрией туризма: учеб. пособие для вузов / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, В. С. Сенин .- 4-е изд., испр. и доп. - М. : КноРус, 2007. - 440 с.

Интернет-ресурсы

1 <http://www.intacadem.ru>

2 <http://www.frontdesk.ru>

3 <http://www.hotelstat.ru>

4 <http://turgostinica.ru/>

5 <http://www.gostinichnoe.ru>

6 <http://my.catering-kiev.net>

7 <http://www.h-l.ru/>

2 Управление гостиничным предприятием

2.1 Практическое занятие

2.1.1 Вопросы для обсуждения

1 Сформулируйте десять вопросов, ответы на которые позволят создать условия для успешной деятельности малых гостиниц в будущем.

2 Определите основные и вспомогательные функции службы бронирования на предприятиях размещения.

3 Изучите специфику организации и функционирования службы приема и

размещения. Рассмотреть структуру службы – Front Desk и Front Office.

4 Рассмотрите структуру службы управления номерным фондом. Определите основные и вспомогательные функции службы.

5 Представьте алгоритм взаимодействия основных и дополнительных служб на предприятиях размещения.

6 Охарактеризуйте в ходе предварительного сбора информации специфику управления предприятием размещения, работающим на рынке гостиничных услуг по европейской модели и азиатской модели. Определите специфические особенности в каждом случае.

2.1.2 Деловая игра «Модель идеального руководителя гостиницы»

Цели игры: Сформировать у обучающихся более точные представления об управленческом потенциале, обуславливающем успешное администрирование, развить творческое мышление, способность эффективно взаимодействовать друг с другом при принятии коллегиальных решений.

Регламент игры: в качестве исходной информации участникам игры предлагается бланк играющего (таблица 2.1). Сначала каждый игрок оценивает себя по пятибалльной шкале (5 – наивысший балл), заполняя графу «Самооценка». На все возникающие у участников вопросы отвечает только руководитель игры. Затем каждый участник самостоятельно оценивает факторы управленческого потенциала, которыми должен обладать, по его мнению, преуспевающий руководитель гостиницы (графа 4).

Все участники разбиваются на команды, в зависимости от общего количества играющих, и в свободном обмене мнениями вырабатывают общую групповую оценку факторов управленческого потенциала «преуспевающего руководителя отеля». Команды между собой не консультируются. Каждая команда заполняет графу 5.

Далее все игроки участвуют в выработке коллективной оценки факторов управленческого потенциала, т.е. модели «идеального руководителя гостиницы».

На доске вычерчивается таблица, в нее заносятся оценки, проставленные отдельными группами, на их основе вырабатывается коллективная, обобщенная оценка, которая проставляется в графе 6 предлагаемой формы.

Деятельность участников игры оценивается по суммарной ошибке при индивидуальной и групповой работе. Индивидуальная (групповая) ошибка по каждому оцениваемому фактору определяется как разность баллов в графе 4 и 6 (либо 5 и 6).

Таблица 2.1 - Бланк участника деловой игры

№	Оцениваемые факторы	Само- оценка	Оценка преуспевающего руководителя отеля		Эталон (коллекти вная оценка)	Отклонения от эталона оценки	
			Инд.	Групп.		Инд.	Групп.
1	2	3	4	5	6	7	8
1	Критическое отношение к действительности, своей деятельности						
2	Стойкая и творческая приверженность к реформам						
3	Способность возглавить проведение реформ						
4	Учет в процессе работы человеческого фактора						
5	Единство слова и дела						
6	Способность творчески осуществлять свою деятельность						
7	Профессионализм						
8	Умение достичь конечных результатов с наименьшими затратами						
9	Нетерпимость к бюрократии						
10	Способность к разработке самостоятельных альтернативных решений						
11	Отрицательное отношение к алкоголю						
12	Способность к восприятию критики						

Продолжение таблицы 2.1

13	Твердость и решительность						
14	Хорошая память						
15	Высокая работоспособность						
16	Высокая активность в работе						
17	Знание теории управления гостиницей						
18	Знание трудового и хозяйственного законодательства						
19	Знание отраслевой экономики						
20	Знание научной организации труда						
21	Знание особенностей функционирования различных служб гостиницы						
22	Знание техники и технологии производственных процессов в гостинице						
23	Умение организовать коллегиальное принятие решения						
24	Умение со вкусом одеваться						
25	Чувство юмора						
26	Информированность о новшествах в гостиничном бизнесе						
27	Высшее образование в данной сфере						
28	Опыт работы на руководящей должности						
29	Подготовка в резерве на выдвижение						
	Сумма ошибок						

Ошибки суммируются по всем оцениваемым факторам. Выигрывает тот игрок или та команда, у которых сумма ошибок минимальна.

2.1.3 Деловая игра «Планирование деятельности предприятия размещения»

Цель игры: активизация и закрепление знаний по выбранной теме. Выработка навыков принятия управленческих решений на игровых этапах

«создания» и «организации» деятельности предприятия размещения.

Регламент игры: каждая команда должна решить следующие задачи:

- выбор типа предприятия размещения;
- выбор организационно-правовой формы средства размещения;
- разработка учредительных документов;
- разработка фирменного стиля;
- разработка структуры гостиницы (определение количества, наименования, взаимосвязей служб и подразделений)
- разработка структуры администрации средства размещения;
- разработка гостиничного продукта;
- представление предприятия и услуг гостиницы;
- экспертиза результатов работы команд-конкурентов.

На первом этапе аудитория разбивается на команды (средства размещения), обсуждаются общие цели и план действий, распределяются функциональные роли в команде, выбирается вид деятельности (мини-отель, кемпинг, гостиница определенной категории и т.д.) и организационно-правовая форма предприятия, начинается разработка проекта учредительных документов и фирменного стиля. В середине первого этапа руководители команд сообщают другим командам о решении организационного собрания учредителей.

Проводится обсуждение, в котором каждая команда может задавать вопросы другим командам или высказывать мнения. Ход дискуссии, активность участников игры, обоснованность аргументов оценивает жюри. По окончании дискуссии работа продолжается внутри группы, участники заканчивают разработку учредительных документов, фирменного стиля.

Домашнее задание: закончить разработку учредительных документов предприятия и представить их жюри; завершить разработку фирменного стиля и представить его жюри в виде информационного письма.

На втором занятии руководители команд передают завершенные и оформленные учредительные документы членам жюри, которые на данном этапе выполняют роль регистрационной палаты. Поступившие документы

рассматриваются, анализируются, оцениваются и обсуждаются членами регистрационной палаты совместно с сотрудниками каждого предприятия.

После разработки всеми предприятиями фирменного стиля и предоставления информационных писем проводится экспертиза. В качестве экспертов выступают не только члены патентного ведомства, но и эксперты из других команд.

Перед этим все члены команды анализируют фирменный стиль конкурентов и составляют экспертное заключение. Затем представители патентного ведомства и один представитель от каждой рабочей группы обсуждают результаты экспертизы и делают выводы. Предприятия, прошедшие экспертизу, получают свидетельства о регистрации их фирменного знака. Далее участники определяют особенности своего гостиничного пакета, разрабатывают план опроса.

Домашнее задание: оформить анкету и провести опрос среди потенциальных клиентов, ознакомиться с особенностями и средствами презентации гостиниц.

Во время **третьего этапа** дорабатывается гостиничный пакет в соответствии с выводами, сделанными в результате опроса, проводится подготовка предприятия к рекламной кампании, включающая полную разработку рекламной продукции (плакаты, листовки, приглашения, брошюры).

Домашнее задание: окончательная доработка гостиничного пакета в соответствии с выводами, сделанными после пробной продажи, репетиция и создание рекламного ролика гостиничного предприятия и доработка прочих элементов рекламной кампании.

На **четвертом этапе** проводится рекламная кампания, продажа гостиничного пакета и подведение итогов игры. Каждое предприятие оформляет свой офис соответственно фирменному стилю гостиницы и характеру продаваемого гостиничного пакета, представляет печатную рекламу, подробно описывает свой гостиничный пакет и показывает рекламный ролик.

В итоге подсчитываются баллы за все этапы игры, определяется победитель.

2.1.4 Кейс-задание «Реальные методы удержания клиентов: опыт гостиничного бизнеса»

Гостиничный бизнес, как и любой другой, находится в состоянии жесткой конкуренции. Чтобы удержаться на рынке, необходимо бороться за каждого клиента, следовательно, предоставлять такой набор услуг, благодаря которому он захочет остановиться в этом же отеле еще раз.

Специфика привлечения клиентов в гостиничном деле состоит в следующем: здесь нельзя точно спрогнозировать вероятность того, что клиент станет постоянным, даже если обслуживание в отеле было на самом высоком уровне и произвело хорошее впечатление. Клиенту может не понравиться сам город или вообще он собирался посетить это место всего один раз в жизни.

Другое дело, если профессия человека требует постоянных поездок. В этих случаях персонал гостиницы прилагает все усилия, чтобы постоялец остался доволен услугами, верен данному отелю и поделился своими впечатлениями со знакомыми.

Гостиницы, заинтересованные в своей репутации и максимальном количестве постояльцев, предлагают самое высокое качество обслуживания в совокупности с предложением дополнительных услуг, скидок, гарантий и выполнением индивидуальных заказов. Такая организация деятельности будет привлекательна и людям, находящимся в поиске подходящей гостиницы, и тем, кто уже знаком с комфортом и качеством обслуживания в данном отеле. Но на выбор гостиницы влияет не только качество обслуживания и предоставление дополнительных услуг. Клиенту важна экономия времени и сил при процедуре оформления. Большинство отелей сейчас имеют свои Интернет-сайты.

Так, «Балчуг Кемпински Москва» предоставляет возможность ознакомиться со схемой здания, увидеть подробный план этажей, расположение номеров и залов, посмотреть вид комнаты. Также можно получить информацию о наличии свободных мест и забронировать номер через Интернет. Гостиница «Аэростар» предоставляет видеопросмотр внутреннего убранства помещения. Посредством Интернета «Балчуг»

дает возможность подписки на новости, где можно получить информацию о событиях, мероприятиях, выставках, проходящих в отеле. Также благодаря сайту можно отправить виртуальную открытку с изображением этой гостиницы своим знакомым. Потребителю предоставляется возможность заранее изучить расценки на номера и рассчитать стоимость проживания. Обеспечение отелями оперативного доступа к информации через Интернет на сегодняшний день дает неоспоримое преимущество перед конкурентами.

Кроме стандартного набора услуг для привлечения клиентов гостиницы предлагают и дополнительные. Например, «Балчуг Кемпински» дает своим клиентам возможность проживания с домашними животными. Также постояльцы, имеющие детей, могут воспользоваться услугами няни – служащей гостиницы. Такие крупные отели, как «Аэростар», «Балчуг», «Метрополь», «Украина» принимают активное участие в проведении праздников, приемов, конференций, различных общественных и культурных мероприятий, подготавливая для таких случаев банкетные или конференц-залы.

Также по желанию гостей организовываются деловые встречи, тематические вечера. Постояльцы отелей имеют доступ к Интернету. Предоставляются услуги прачечной и химчистки. Представительницы прекрасного пола могут, не выходя из гостиницы, воспользоваться услугами косметолога или парикмахера. Служащие гостиницы «Метрополь» организуют экскурсии в Кремль, в здании отеля находится касса билетов Большого театра.

Владельцы гостиницы стараются обеспечить своим клиентам максимально комфортное проживание и экономию времени. Отели «Балчуг» и «Метрополь» дают возможность заказать лимузин или воспользоваться услугами банка, который также находится в здании гостиницы. Также отели предоставляют возможность покупки или обмена авиабилетов.

Работники гостиниц берут на себя и организацию досуга своих клиентов. Постояльцы отелей и их гости в любое время, не выходя на улицу, могут посетить казино и приятно развлечься, также к их услугам кафе и рестораны, которые расположены в этом же здании. Гостиницы, высокодержавшие свою марку, имеют в

наличии и оздоровительный центр, где клиенты могут поддерживать форму, занимаясь фитнесом или плавая в бассейне, также в их распоряжении находятся сауна и солярий. Для обеспечения еще большего удобства постояльцев отели предоставляют услуги бутиков, цветочных магазинов, газетных киосков или отделов, торгующих сувенирами. Обычно эти заведения расположены на первом этаже гостиницы и создают в стенах одного здания небольшой городок, который дает возможность делать закупки, проводить деловые встречи, банковские операции и развлекаться, не выходя на улицу. Такая организация удобна клиенту гостиницы, и чем больше возможностей она будет ему предоставлять, тем больше вероятность, что именно этот отель он выберет в следующий раз или посоветует своим знакомым.

Привлекает клиентов и предоставление гарантий. Так, сеть мотелей «Хамптон Инн» гарантирует «высокое качество предоставляемых услуг». Если во время проживания в отеле у клиента возникают «обоснованные претензии» по поводу обслуживания, ему полностью возвращаются деньги. Также практикуется выплачивание компенсации за причиненное беспокойство или вручается ценный подарок. При возникновении спорных ситуаций или каких-либо проблем инцидент улаживается в пользу клиента, руководствуясь принципом: клиент всегда прав.

Эффективным способом увеличения клиентуры является предоставление всевозможных скидок. В основном такую привилегию получают люди, постоянно пользующиеся услугами определенной гостиницы, но применяется эта система и по отношению к другим постояльцам. Гостиница «Украина» предоставляет скидки в том случае, если клиент покупает целый пакет услуг, в который входят проживание, аренда залов и питание. Отель «Аэростар» дает возможность бесплатного проживания детям младше 12 лет, также он заключает договоры на корпоративной основе при перелете на самолете компании «Аэрофлот» и позволяет использовать набранные очки для повышения класса обслуживания. Благодаря этому сотрудничеству группа отелей «Кемпински» получила доступ к клиентской базе «Аэрофлота».

Для постоянных клиентов существует особая система поощрений. Предоставление скидок при оплате номера, возможность проживания в номере

классом выше, чем оплаченный, специальные подарки и поздравления ко дню рождения, обустройство номера по индивидуальному заказу – все это будет залогом для гостиницы, что клиент не захочет расстаться со своими привилегиями, а следовательно не воспользуется услугами конкурентов.

Обычно отели располагают базой данных своих клиентов, где указываются их возраст, день рождения, семейное положение, вкусы и предпочтения. Например, если клиент при первом посещении гостиницы выразил желание жить в номере с окнами, выходящими на север, такая особенность будет занесена в базу данных предпочтений этого постояльца.

Другим вариантом привлечения клиентов является совершенно противоположный способ – отказ гостиницы от предоставления дополнительных услуг, выполнения индивидуальных заказов и обеспечения высшего уровня комфорта. Все вышеперечисленные сервисы предназначены исключительно для обеспеченных клиентов, а человек среднего достатка отель такого уровня даже не будет рассматривать в качестве возможного места остановки. Поэтому гостиницы среднего класса имеют возможность максимально снизить цены на проживание. Таким образом, сокращение количества услуг, влекущее за собой снижение стоимости, также является средством привлечения и сохранения клиентов.

Возможные вопросы для обсуждения

1 Предложите новые направления маркетинговой коммуникации отелей с целевым рынком.

2 Назовите посредников при сбыте гостиничных услуг. Каковы возможные способы продвижения для посредников?

3 При каком условии оказание широкого спектра дополнительных услуг способно повысить конкурентоспособность и привлечь клиента?

4 Какова стратегия маркетинга по отношению к различным сегментам потребителей?

2.2 Самостоятельная работа

2.2.1 Вопросы для самостоятельного изучения

- 1 Организационная структура подразделений зарубежных отелей, как отражение отношений служащих отеля к гостям, собственным ресурсам и друг к другу.
- 2 Формы управления предприятием размещения (отечественный и зарубежный опыт).
- 3 Функциональные особенности служб гостиницы (изучить вопрос с точки зрения основных и дополнительных служб предприятия размещения).
- 4 Факторы непрерывного развития гостиничного предприятия (определите основные факторы, в чем заключается сущность каждого из факторов).
- 5 Квалификационные требования к персоналу предприятия размещения.
- 6 Организация работы подразделений отеля «американского стиля».
- 7 Формы международного регионального сотрудничества информационных, профессиональных и общественных институтов в мировой гостиничной индустрии.
- 8 Формы и методы повышения квалификации, персонала зарубежного отеля.
- 9 Организация работы подразделений отеля «европейского стиля».
- 10 Функциональные службы и подразделения гостиницы «американского стиля».
- 11 Структура руководящих и административных органов международных гостиничных цепей.
- 12 Структура номерного фонда современных зарубежных гостиниц и её особенности.
- 13 Структура современно туристского комплекса.
14. Особенности управления современным туристским комплексом. Основные проблемы и тенденции в области управления туристскими комплексами.

2.2.2 Задание для самостоятельного выполнения

Задание 1

Заполните формы первичных документов, при оказании гостиничных услуг (приведенных в приложениях данного учебного пособия):

- а) бланк подтверждения/отказа о бронирования гостиничного номера по телефаксу, телеграмме;
- б) заявка на бронирование мест (форма №10-Г);
- в) анкета гостя (форма №1-Г);
- г) листа журнала регистрации иностранных гостей (форма №2-Г).

Задание 2

На примере любого предприятия размещения города Оренбурга выберите параметры конкурентоспособности, заполните конкурентную карту (таблица), изучите сильные и слабые стороны предприятия размещения и оцените ее рыночную позицию, заполнив графы таблицы.

Таблица 2.2 – Карта конкурентоспособности

Параметры конкурентоспособности	Конкуренты					Предприятие размещения
	1	2	3		N	
1	2	3	4	5	6	7

Задание 3

Группа туристов из России заехала в один из болгарских отелей уровня «четыре звезды». В процессе регистрации выясняется, что проводится смена канализационной системы на одном из этажей отеля.

В итоге гостям предложено размещение в трехместных номерах, вместо двухместных, которые обещаны турфирмой по договору с гостиницей.

Правомерно ли данное решение с точки зрения установленных ранее условий проживания и оказания услуг? Какие основные действия должны предпринять туристы и представители туристской компании в данной ситуации? Ответ обоснуйте.

Задание 4.

В одном из отелей Анталии руководитель гостиницы выселяет за несколько дней до окончания отдыха группу туристов из России, аргументируя это тем, что русские туристы непотребно себя вели в течение прошедших дней отдыха. Буквально на следующий день в номерах, которые занимали туристы из России, расселяется группа немецких туристов. Правомерны ли действия руководителя гостиницы? Какие основные действия должны предпринять туристы и представители туристской компании в данной ситуации?

Задание 5.

В одном из номеров отеля Афин повесили новую автоматическую сушилку для рук. Турист из Франции в многочисленных попытках разобраться с принципом работы новой техники в итоге сломал аппарат. Вызвав представителя инженерно-технической службы, турист и дежурный по этажу выясняют, что аппарат ремонту не подлежит. Администрация отеля требует от туриста возмещения ущерба в размере 1200 \$. Правомерны ли действия администрации гостиницы? Ответ обоснуйте.

Задание 6.

Пожилая туристка из Канады заказала завтрак к себе в номер. Официант через пять минут принес в номер полноценный и горячий завтрак. Женщина заплатила чаевые официанту и приготовилась к завтраку. Однако официант потребовал от гостыи оплаты завтрака наличными.

У гостыи не оказалось наличных денег, и она предложила официанту оплату с помощью пластиковой карты. Официант в течение 10 минут пытался решить возникшую проблему.

В итоге выяснилось, что возможна оплата по безналичному расчету. Вроде бы проблема решена. Но женщина казалась расстроенной, а предоставленный ей завтрак уже остыл.

Каковы пути выхода из сложившейся ситуации?

Задание 7.

Семейная пара с ребенком приобрела путевку в Турцию с размещением в отеле «5 звезд». При размещении сотрудник службы приема отеля сказал туристам, что их придется разместить в аналогичном номере, расположенном в другом крыле отеля. Забронированный супругами номер оказался занят другой семьей.

Супруги, не подозревая подвоха, соглашаются на предложенный вариант. Однако в итоге выясняется, что вместо номера с видом на море, супруги получают номер с выходом во двор, где активно ведется строительство нового корпуса отеля.

Супруги в течение 10 дней отдыха наслаждались не видом на море, а видом строительных лесов, грохотом строительной техники и запахом строительной пыли. На сколько правомерно было принятия данного решения со стороны администрации предприятия размещения?

2.3 Тестовые задания по теме

1 Определите, что из перечисленного входит в административную службу предприятия размещения:

- а) отдел бронирования;
- б) финансовая служба;
- в) поэтажная служба;
- г) главный инженер;
- д) секретариат;
- е) отдел кадров.

2 Назовите уровни управления безопасностью гостиниц:

- а) Межгосударственный, государственно-отраслевой, оперативно-производственный;

- б) Международный, отраслевой и производственный;
- в) Межгосударственный, государственный, отраслевой;
- г) Государственно-отраслевой, производственный и отраслевой.

3 Какой нормативно-правовой акт обращает внимание на вопросы безопасности гостиниц?

- а) Закон РФ «О стандартизации»;
- б) Закон РФ «О сертификации продукции и услуг»;
- в) Закон РФ «О частной детективной и охранной деятельности в РФ»;
- г) Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в РФ».

4 Резервирование туроператором определенного количества комнат на сравнительно небольшой временной промежуток с указанием в заявке крайнего срока оплаты брони:

- а) работа на условиях безотзывного бронирования;
- б) покупка блока мест на условиях элотмента;
- в) покупка блока мест на условиях комитмента;
- г) работа на условиях повышенной комиссии.

5 При каких случаях туроператору логично выбирать форму сотрудничества с отелем на основе комиссии:

- а) услуги данного отеля входят в состав индивидуальных туров;
- б) отель имеет высокую популярность среди туристов;
- в) средняя стоимость услуг отеля чрезвычайно высока;
- г) все ответы верны.

6 Комитмент-условия состоят в:

- а) обмене права отеля на пользование гостиничными номерами на уплачиваемую туроператору сумму арендной платы;
- б) полной или частичной предоплате заявленного количества номеров

непосредственно перед сезоном;

в) возможности вносить оплату хотельеру непосредственно перед каждым заездом поставляемых туристов;

г) нет правильного ответа.

7 Что включает в себя внешняя инфраструктура гостиничного хозяйства?

а) Совокупность мер и средств технического и коммунального обслуживания клиентов;

б) Финансовое, материально-техническое и хозяйственное обслуживание клиентов;

в) Спортивно-массовое и экскурсионное обслуживание клиентов;

г) Транспортное, информационное, коммунальное, торговое и бытовое обеспечение.

8 Какой из приемов включает в себя административное воздействие на персонал гостиницы?

а) Повышение уровня квалификации;

б) Обеспечение здорового нравственного климата в коллективе;

в) Требование ежедневного письменного отчета о проделанной работе;

г) Контроль за исполнением служебных обязанностей.

9 Что собой представляет внутренняя инфраструктура гостиницы?

а) Транспортное, информационное и коммунальное обеспечение в регионе;

б) Торговое и хозяйственно-бытовое обеспечение в районе расположения гостиницы;

в) Состояние внутренних технических и коммунальных систем, обслуживания клиентов;

г) Совокупность средств обеспечения пожарной безопасности.

10 Что такое экологическая безопасность гостиницы?

- а) Обеспечение санитарно-эпидемиологических мероприятий;
- б) Состояние защищенности клиентов и персонала от угроз загрязнения окружающей среды;
- в) Защита клиентов и персонала от ЧС различного происхождения;
- г) Совокупность мероприятий, направленных на сохранение здоровья клиентов.

11 Покупка блока мест на условиях элота состоит в...:

- а) обмен права хотельера на пользование гостиничными номерами на уплачиваемую туроператором сумму арендной платы;
- б) полной или частичной (не менее 50 %) предоплаты заявленного количества номеров непосредственно перед началом сезона;
- в) возможности вносить оплату хотельеру непосредственно перед каждым заездом поставляемых туристов;
- г) нет правильного ответа.

12 Какова доля сегмента делового туризма на мировом гостиничном рынке:

- а) 40%;
- б) 50%;
- в) 20%;
- г) 60%.

13 Какая из ниже перечисленных функций относится к службе бронирования:

- а) распределение номеров и учет свободных мест в гостинице;
- б) составления графика загрузки гостиницы;
- в) поддержание необходимого уровня комфорта и санитарно-гигиенического состояния гостиничных номеров;
- г) учет и распределение номеров по сезонам.

2.4 Рекомендуемые источники по теме 2

Учебная литература

1 Байлик, С.И. Гостиничное хозяйство: учеб. пособие / С. И. Байлик. - М. : Дакор, 2019. - 368 с.

2 Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учеб. пособие для вузов / М. В. Виноградова, З. И. Панина .- 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К, 2007. - 464 с.

3 Кабушкин, Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособие для вузов / Н. И. Кабушкин, Г. А. Бондаренко .- 2-е изд. - Минск : Новое знание, 2001. - 216 с.

4 Медлик, С. Гостиничный бизнес: учебник / С. Медлик, Х.Инграм. - М.: Юнити-Дана, 2005. - 241 с.

Интернет-ресурсы

<http://turgostinica.ru>

<http://www.gostinichnoe.ru>

<http://www.h-l.ru>

<http://my.catering-kiev.net>

3 Гостиничные услуги в структуре туристского обслуживания

3.1 Практическое занятие

3.1.1 Вопросы для обсуждения

Кейс 1. «Обслуживание гостей на стойке регистрации в гостинице «Центральная»

Александр Круглов только что принят в гостиницу «Центральная» на должность начальника службы приема и размещения гостей. Александр приехал из

другого города, и генеральный директор разрешил ему пожить в отеле некоторое время, пока он не снимет квартиру. Александр приехал в отель около 6 часов вечера. У стойки регистрации было несколько гостей, с которыми работало несколько администраторов.

Перед тем как зарегистрироваться, Александр решил задержаться несколько минут, чтобы понаблюдать за происходящим. Первый гость, которого он заметил, попросил ключ от номера. Администратор Ольга, попросила гостя назвать имя и, проверив информацию по системе, выдала ключ.

Второй гость обратился с жалобой. Он был расстроен, что его номер не был убран, а он назначил важный деловой обед. Администратор Елена сказала гостю, что горничных уже нет, и она не знает, что делать. Третий гость, господин Смит пытался зарегистрироваться. Однако администратор, у которого не было бейджа с именем, объясняла ему, что брони на имя Смит нет.

Следующий гость обратился с просьбой использовать ячейку сейфа. Ольга ему ответила, что свободных ячеек нет, так как к некоторым утеряны ключи. Наконец, пятый гость подошел к одному из администраторов и спросил, где можно хорошо пообедать.

Александр знал, что ресторан отеля «Центральный» славится своей кухней и прекрасным видом на городской парк. Но администратор посоветовал гостю стейк-ресторан недалеко от гостиницы.

Вопросы для обсуждения:

1. Что из того, что заметил Александр, было сделано неправильно? И что из замеченного требует исправлений?
2. Что могла бы предпринять Елена, чтобы решить проблему рассерженного гостя по поводу неубранного номера?
3. Какие ресурсы должен использовать Александр, чтобы определить проблемы в текущей работе администраторов по обслуживанию гостей?
4. Как Александр должен донести все обнаруженные проблемы до нового персонала?

Кейс 2. «Проблемы обслуживания»

«.....Наконец мы прилетели в Малайзию на долгожданный отдых. Меня и мою жену провели по дощатому пляжному настилу к прибрежным виллам, принадлежащим роскошному отелю. Первое впечатление от увиденного – радость и приятное внутреннее тепло, что не ошибся в выборе.

Поражало необычайное изобилие экзотических цветов: росших в тропическом саду, плавающих в широких вазонах с водой и расставленных в оригинальных азиатских глиняных горшках вдоль настила. Войдя в прохладу апартаментов виллы, нас окутала мягкая музыка.

Комфортабельная восточная мебель, богатая отделка из лучших сортов дерева, традиционный плетеный бамбук и гирлянды из орхидей на спальном ложе, уложенные на подушки, чьей то заботливой рукой создавали расслабляющую атмосферу. В то же время, современные удобства: CD-плеер, телевизионная панель, электронный сейф, мини-бар, устройство для приготовления чая и кофе, кондиционер с термостатическим управлением – обещали изысканный комфорт.

Посыльный с гордостью провел нас по всем помещениям апартаментов, показывая роскошную спальню, элегантную гостиную и стильную ванную с отдельными зонами для туалета, душа и зеркальной нишей для ванны.

Ванна была достаточно просторной и больше походила на мини-бассейн. Она была наполнена водой, на поверхности которой плавали цветы и лепестки роз. По углам мерцали свечи. Все кругом благоухало и манило...

... Первый вечер решили провести в ресторане. Мы готовились к выходу, когда в дверь осторожно тихонько постучали. Я открыл: на пороге стояла очаровательная горничная с венчиком на голове. Спросив нашего разрешения, она вошла в апартаменты, чтобы подготовить их к вечернему отдыху. Зайдя в спальню, она сняла покрывало с кровати, отогнула уголок одеяла, поправила подушки, положила крохотные ароматические подушечки и маленькие шоколадки.

Опустив полог балдахина, она привычным движением превратила кровать в султанское ложе, манящее своей мягкой загадочностью. Затем она прошла к окнам,

проверила их – закрыты ли они, и опустила плотные портьеры, чтобы отгородить этот фантастический мир от случайных глаз.

Горничная предложила заменить яркий свет вечерним освещением и спросила нашего согласия. Так как жена была уже почти готова к выходу в свет, мы не стали возражать, да к тому же было любопытно понаблюдать за магией превращения номера в исполнении профессионала. Зажженный мягкий свет, льющийся из боковых светильников, не раздражал своей назойливостью, а, напротив, расслаблял и настраивал на лирический лад.

Мы вышли из апартаментов и по дощатому настилу направились на веранду открытого ресторана, причудливо повисшего над искусственно созданным заливом. В какой то момент я оглянулся и увидел как горничная высунулась из двери и выставила закрытый пакет, по-видимому мусора, возле двери. Скользящий взгляд уловил сиротливо стоящую тележку около виллы. Горничная продолжала колдовать над благоустройством нашего жилья.»

Ответьте на вопросы:

- 1 Работа какой службы описана в приведенном отрывке?
- 2 Какие службы еще упомянуты в отрывке?
- 3 Какой вид работы описан? Все ли правильно выполнено работником?
- 4 Какие ошибки в работе вы могли заметить, охарактеризуйте их и докажете свою позицию?
- 5 Какие рекомендации можете дать по работе соответствующей службы?

Кейс 3. «Проблемы при оплате счета за проживание»

Семейная пара пробыли в гостинице ровно неделю, как и забронировали ранее. В день отъезда спустились вниз в 10:00. хотя это не было оговорено ранее, они попросили выдать им два счета: один за пребывание, а второй за еду и развлечения. Для этого работникам гостиницы пришлось заново пересмотреть их расходы. Когда кассир подготовил два разных счета, мужчина заплатила за проживание со своей

карты Visa. Затем решил расплатиться по второму счету с помощью другой – дебетовой – карты АМТ.

Однако его запрос на 748 долларов был отклонен. Тогда супруга предложила свою карту АМТ: результат был тот же. Супруги были очень расстроены: они пытались объяснить, что на их банковских счетах было по несколько тысяч долларов. За это время позади них успела выстроиться длинная очередь. И только тогда кассир понял, что проблема, вероятно, заключается в том, что, по этой карте в день разрешается снимать со счета не более 400 долларов.

Тогда супруги сняли каждый со своего счета достаточные суммы, чтобы покрыть общие расходы, а потом с радостью отблагодарили работников за такое тактичное разрешение их проблемы.

Ответьте на вопросы

1. Какая стадия цикла «гостевого» обслуживания описывается в этом отрывке?
2. В чем заключается важность этой стадии?
3. Как вы думаете, почему эти люди попросили выдать им два счета?
4. Какими словами вы бы объяснили своим клиентам, что по их картам невозможно снять необходимую сумму денег?

3.1.2 Задания для письменного выполнения

1 В адрес владельца гостиницы поступил устный запрос от туристской фирмы на бронирование гостиничных услуг. Какие условия необходимо выполнить, чтобы запрос считался принятым?

2 Какие услуги не относятся к дополнительным услугам гостиницы (ответ обоснуйте):

- а) бизнес-центра;
- б) салона красоты;

- в) уборки в номере;
- г) бара.

3 Каким образом должен поступить владелец гостиницы, если клиент пребывает в гостинице более длительное время, чем оговорено в гостиничном контракте?

4 Какова важнейшая проблема, с которой сталкивается курортная гостиница (ответ обоснуйте):

- а) терроризм;
- б) сезонность спроса;
- в) природные катаклизмы;
- г) нехватка рабочей силы

5 Исходя из концепции менеджмента услуг Нормана, разработайте модель организации цепи «услуга – прибыль» на основе операционной стратегии «услуга - система доставки услуги – концепция обслуживания – целевой рынок».

6 На примере определенного предприятия размещения Вашего города составить технологическую схему процесса бронирования номеров по предварительной заявке для туристской группы. Оформить необходимые документы.

7 Составить технологическую схему бронирования номера для туриста индивидуала.

3.2 Самостоятельная работа

3.2.1 Вопросы для самостоятельного изучения

1 Определите ответственность гостиниц и ресторанов зарубежных стран (на примере гостиниц США и Канады).

2 Охарактеризуйте услуги гостиничных предприятий как неотъемлемую составляющую туристского продукта.

3 Изложите принципы гостеприимства и принципы качественного обслуживания гостей.

Проиллюстрируйте каждый из них примером из собственного опыта.

3.3 Тестовые задания по теме

1 Совокупность свойств гостиничной услуги, наличие которых потребитель считает обязательным, само собой разумеющимся – это...:

- а) базовое качество;
- б) требуемое качество;
- в) желаемое качество.

2 Единый расчетный час в гостинице согласно международным правилам гостиничных услуг:

- а) 15.00 часов текущих суток по местному времени;
- б) 12.00 часов текущих суток по местному времени;
- в) 22.00 часа текущих суток по местному времени;
- г) 18.00 часов текущих суток по местному времени.

3 Определите, какую информацию должна получить служба приема и размещения от службы бронирования до прибытия гостя:

- а) обработанные заявки и составляет карту движения номерного фонда, помогающую вести учет свободных номеров в гостинице;
- б) информацию о забронированных номерах;

- в) отчетность о загрузженности номерного фонда предприятия размещения;
- г) информацию о забронированных и оплаченных номерах.

4 На кого из персонала службы приема и размещения возложена функция сбора и обработки заявок на завтрак у постояльцев:

- а) портье;
- б) ночной портье;
- в) консьержка;
- г) менеджер службы приема и размещения

5 Кто из персонала службы приема и размещения обязан отвечать за проверку документов соотечественников и иностранных граждан, предоставлять номера прибывающим гостям, работать с жалобами клиентов, оформлять гостя при заселении в отель и выезде из него, снабжать постояльцев необходимой информацией:

- а) портье;
- б) консьерж;
- в) менеджер по связям с гостями;
- г) руководитель службы приема и размещения.

6 Все клиенты предприятия размещения делятся на две группы - клиенты по брони и клиенты без брони, на обслуживание клиентов, предварительно забронировавших номер уходит:

- а) более 5 минут;
- б) не более 3-5 минут;
- в) 10 минут;
- г) более 10 минут.

7 Согласно Правилам предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации исполнитель обязан заключить с потребителем договор на

предоставление гостиничных услуг. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении потребителем:

- а) паспорта;
- б) военного билета;
- в) иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность потребителя;
- г) все ответы верны.

8 Какую сумму постоялец должен заплатить предприятию размещения при задержке выезда более чем на 12 часов:

- а) взимается половина стоимости гостиничного номера за сутки;
- б) взимается почасовая стоимость гостиничного номера;
- в) взимается стоимость гостиничного номера за сутки;
- г) взимается оговоренная стоимость за услуги размещения.

9 В номере находится больной постоялец. Должен ли сотрудник гостиницы по его просьбе приобрести в аптеке лекарства за счет средств клиента?

- а) да, это их обязанности;
- б) нет, это не предусмотрено правилами;
- в) да, если есть возможность оставить рабочее место;
- г) да, но данная услуга является дополнительной и оплачивается отдельно

10 Известно, что смена постельного белья, полотенец и туалетных принадлежностей производится в соответствии с категорийностью гостиницы, но не реже двух раз в неделю. Можно ли бесплатно сменить белье или полотенце ранее установленного срока?

- а) нельзя;
- б) можно при его сильном загрязнении;
- в) можно, но только при инфекционном заболевании гостя;
- г) можно при любом заболевании гостя.

11 Возможно ли заблаговременная подготовка карт гостей в службе приема и размещения:

а) нет, карта гостя заполняется только при предъявлении документа удостоверяющего личность;

б) возможно, если получены списки групп и данные о возможном заселении от службы бронирования;

в) возможно, если данные получены по электронной почте лично от клиента гостиницы;

г) возможно, если это VIP-клиент.

12 Какие из указанных ниже услуг предоставляются клиенту бесплатно:

а) медицинская помощь;

б) доставка в номер корреспонденции;

в) побудка в определенное время;

г) все ответы верны.

13 Кредитный лимит – это...:

а) взимание предоплаты за предстоящие услуги;

б) гость расплачивается посредством кредитной карточки во время окончательного расчёта при выезде;

в) использование дорожных и именных чеков;

г) безналичный расчет гостя за услуги гостиницы.

14 Учитывая то, что некоторые ситуации повторяются довольно часто, им присваивают определённое название, определяя статус номера. Что означает статус «продление»?

а) гость уехал, но номер еще не убран;

б) гость не выписан сегодня и остается на ночь;

в) номер продлен на определенный срок;

г) гость рассчитался и уехал, но обслуживающий персонал не сменил статус номера.

15 Что из ниже перечисленного относится к индивидуальным средствам размещения:

- а) конгресс-отели
- б) оздоровительные заведения
- в) арендуемая комната
- г) жилища предназначенные для отдыха

3.4 Рекомендуемые источники по теме 3

Учебная литература

1 Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р.Я. Вакуленко, Е.А. Кочкурова. - М.: Логос, 2008. - 320 с.

2 Гаврилова, С. В. Организация туристического и гостиничного бизнеса: учебно-методический комплекс / С.В. Гаврилова, А.Г. Томская, А.В. Дмитриева. - М.: Евразийский открытый институт, 2011. - 357 с.

3 Саак, А. Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны): учебное пособие / А. Э. Саак, М. В. Якименко. – СПб.: Питер, 2008. – 168 с.

4 Сафонова, Л. В. Социальные технологии в сфере сервиса и туризма: учеб. пособие для вузов / Л. В. Сафонова . - М. : Академия, 2007. - 128 с.

5 Сенин, В. С. Гостиничный бизнес: классификация гостиниц и других размещений / В.С.Сенин, А.В.Денисенко. — М.: Финансы и статистика, 2006. — 312 с.

6 Яковлев, Г. А. Экономика гостиничного хозяйства: учебное пособие / Г.А. Яковлева. — М. : Издательство РДЛ, 2006. - 224 с.

Интернет-ресурсы

1 <http://www.gostinichnoe.ru>

2 <http://my.catering-kiev.net>

3 <http://www.h-l.ru/>

4 <http://www.new-hotel.ru>

5 www.hotelnews.ru

4 Экономические основы функционирования гостиничных предприятий

4.1 Практическое занятие

Задача 1

Гостиница предлагает размещение - 100 номеров, число предложенных номеров к реализации 100, общее количество реализованных номеров (койко-ночей) 80 номеров. Рассчитайте коэффициент заполняемости гостиницы за один месяц.

Задача 2

Определите суммы оплаты труда администратора гостиницы к начислению и к получению за март 2012 г. при условии, что им отработано 10 смен, продолжительность каждой смены 12 часов.

Условия оплаты: повременно-премиальная оплата, оклад согласно штатному расписанию составляет 15000 руб., доплата за стаж работы 15%, при оплате учитываются уральский коэффициент и надбавка.

Общий премиальный фонд гостиницы за месяц составляет 200000 руб., из которого на долю администратора (личный вклад в результаты предприятия размещения) приходится 10 %. Рассчитайте общие затраты на оплату труда администратора.

Задача 3

Рассчитайте показатели оборачиваемости оборотных средств гостиницы, если объем реализации продукции и услуг в 2012 году составил 77480 тыс.руб. и увеличился по сравнению с 2011 годом на 6230 тыс., а среднегодовая стоимость оборотных средств составила 25440 тыс.руб. и снизилась на 9000 тыс. руб. по сравнению с предыдущим годом.

Задача 4

Рассчитать оборот гостиницы в целом и его структуру, используя данные таблицы. Рассчитать недостающие показатели, заполнить таблицу 4.1. Дать оценку полученных данных.

Таблица 4.1 – Показатели оборота гостиницы

Наименование показателей	Прошлый год		Текущий год		Отклонения		Темп роста (снижение)
	Сумма, тыс. руб.	Уд. вес, %	Сумма тыс. руб.	Уд. вес, %	в тыс. руб.	Уд. вес, %	
1	2	3	4	5	6	7	8
Обороты (выручка) в целом (тыс.руб.)							
по гостиничным услугам (тыс.руб.)	85477,0		103095,9				
за проживание (тыс. руб.)	77378,6	86,95					
за дополнительные услуги (тыс.руб.)	8098,3	9,10	9794,1				
по общественному питанию	3344,8	3,76					
по продукции собственного производства	2542,1	2,86	11317,1				
по покупным товарам	802,8		2654, 6				
по прочей деятельности	173,4	0,19					
по аренде, тыс.руб.			5184,8				
по посреднической деятельности	123,4	0,19	164,6				

Задача 5

Рассчитать оборот гостиницы и среднюю заполняемость гостиницы за год, используя информацию таблицы 4.2.

Таблица 4.2 – Показатели структуры номерного фонда гостиницы

№№ п\п	Вид номеров в гостинице	Количество номеров	Стоимость номеров в сутки, в дlr.	Заполняемость номе- ров за год, %	Общая стоимость номеров
1.	Одноместные номера	40	60	80	
2.	Двухместные номера	100	90	70	
3.	Номера «Люкс»	20	170	50	
4.	Апартаменты	10	200	40	
5.	Общее количество номеров	170			

Задача 6

Гостиница имеет площадь 8000 кв. м, номерной фонд – 110 номеров, средняя площадь номера – 18 кв.м. Потенциальный среднегодовой доход от номера составляет 720 000 руб.

Определите размер упущенной выгоды от продажи номерного фонда за год функционирования, если в международной практике проектная площадь номерного фонда такой гостиницы составляет до 80 % от общей площади.

Задача 7

Общий объем продаж в транзитной гостинице составляет 20 000 номеров в год, цена размещения – 1200 руб., средние затраты на ед. услуги размещения – 900 руб. Маркетинговый отдел гостиницы предложил в качестве дополнительной услуги организовать услуги няни.

По расчетам эта услуга позволит увеличить количество размещенных лиц на 10%, но приведет к росту издержек на каждый заказ на 240 руб., оплата услуг няни в сутки – 600 руб.

Определить предполагаемые изменения выручки, затрат, прибыли; имеет ли смысл нести дополнительные расходы по организации услуг няни.

Задача 8

Рассчитать производственную мощность оборудования для прачечной в гостинице (стиральная машина, сушильная машина, гладильный каток) с необходимой производительностью. Запас для объема – 6 кг. Номерной фонд – 150 номеров: 10 – категории «Люкс», 70 – первой категории одноместный, 70 – первой категории двухместный. Персона прачечной работает по 40-часовой рабочей неделе.

Задача 9

Предприятие планирует строительство гостиницы общей площадью 1200 м кв. Определите проектную стоимость строительства, если известно, что на один номер приходится 30 кв. м общей площади при общем количестве 30 номеров.

Затраты определяются из расчета 1200 тыс. руб. на единицу номерного фонда. Площадь, необходимая под организацию конференц-зала, составляет 20 % от жилого фонда, затраты на строительство - 7000 руб. на 1 кв. м. Затраты на освоение остальной площади составляют 5000 руб. на 1 кв.м.

Задача 10

Рассчитайте начисленную заработную плату горничной за март 2012 г. в зависимости от производительности труда.

Определите форму и систему оплаты труда. Нормативная производительность труда (выработка) – уборка 12 номеров в день. Тариф за уборку одного номера 40 руб. Уральский коэффициент учитывается. Премия за перевыполнение установленных нормативов – 20 % за один номер.

В марте 2012 года 22 рабочих дня. Фактически отработано 25 рабочих дней. Фактическая производительность труда ежедневно соответствовала нормативной.

Задача 11

Проанализируйте влияние трудовых факторов на объём продаж в туристском комплексе, на основании данных представленных в таблице 4.3. Сделайте выводы по полученным результатам.

Таблица 4.3 - Показатели деятельности предприятия размещения

Показатель	Прошлый год	Отчётный год	Изменения (+ -)	Темп изменения
Объём продаж, млн.р.	214 420	225 765		
Среднесписочная численность человек, чел.	540	524		
среднегодовая выработка на одного работника				
Отработано чел.-дней в среднем одним рабочим	264	275		

Задача 12

Среднесписочная численность работников предприятия за год составила 140 человек. В течение года уволилось по собственному желанию 26 человек, уволено за нарушение трудовой дисциплины 6 человек, ушли на пенсию 12 человек, поступили в учебные заведения и призваны в Вооруженные Силы 4 человека, переведены на другие должности и в другие подразделения предприятия 3 человека.

Рассчитать: а) коэффициент выбытия кадров (в %); б) коэффициент текучести кадров (в %).

Задача 13

Для круглогодичного размещения туристов имеется 70 000 мест, для размещения туристов в летний период (с мая по сентябрь включительно) – 20 000 мест. Определите мощность гостиничного фонда в стране в плановом году.

Задача 14

Гостиница предлагает размещение 100 номеров, число предложенных номеров к реализации 100, общее количество реализованных номеров (койко-ночей) 80 номеров. Рассчитайте коэффициент заповняемости гостиницы за один месяц.

Задача 15

Проанализируйте эффективность использования труда по туристскому комплексу на основе показателей, представленных в таблице 4.4 по итогам работы предприятия. Сделайте выводы.

Таблица 4.4 – Показатели деятельности предприятия размещения

Показатель	квартал			
	1	2	3	4
Фонд заработной платы, млн.р.	1982	2654	3086	3471
Число работников по штатному расписанию, чел	235	235	235	235
Среднесписочная численность, чел	195	211	217	223
Численность работников, принимаемая для исчисления средней заработной платы, чел.	189	202	211	216
Число принятых человек	45	56	61	52
Число выбывших, чел. В том числе: по собственному желанию уволенные за прогул и другие дисциплинарные нарушения.	38	45	58	47
	30	32	47	38
	8	13	11	9

Задача 16

Среднее количество убранных номеров в день составляет 10; количество занятых номеров 35, количество горничных / смен 2. Рассчитайте среднюю загрузку горничной.

Задача 17

Гостиница предоставляет 180 номеров. Число номеров, выделенное под размещение 95, общий доход от продажи напитков и продуктов 35 000 руб.

Рассчитайте эффективность работы персонала по выполнению данных услуг.

Задача 18

Рассчитать оборот гостиницы за текущий год и на будущий год на основании цифровых данных представленных в таблице. Рассчитать все недостающие показатели и заполнить таблицу.

Таблица 4.5– Показатели деятельности предприятия размещения

№ п\п	Оборот по подразделениям	Текущий год			Будущий год		
		Всего, тыс.руб.	Доля, в %		Всего, тыс.руб.	Доля, в %	
1	2	3	4	5	6	7	8
	Гостиничные услуги (оборот гостиницы в целом)		100,0	-		100,0	-
1.	Проживание		94,8	-			-
2.	Дополнительные услуги, всего	15717,1		100,0	16184,2	6,4	100,0
	в том числе: Бизнес-центр		0,2			0,4	
	Оздоровительный центр		0,3			0,5	
	Прачечная		2,9			3,0	
	Платное ТВ		0,2			0,3	
	Парковка автотранспорта		0,1			0,2	
	Услуги «Такси»		1,4			1,5	
	Прочие услуги		0,1				

4.2 Самостоятельная работа

Задача 1.

Среднее количество убранных номеров в день составляет 10; количество занятых номеров 35, количество горничных / смен 2. Рассчитайте среднюю загрузку горничной.

Задача 2.

Гостиница предоставляет 250 номеров. Общее число гостей, проживающих в гостинице в данном расчетном периоде 200 человек.

Общее количество проданных номеров 95. Определите среднее количество гостей на один проданный номер.

Задача 3.

Определите коэффициент загрузки гостиницы за март, используя данные, представленные в таблице 4.6.

Таблица 4.6 – Показатели структуры номерного фонда гостиницы

Категория номера	Количество номеров	Кол-во номеров, выведенных из продажи	Кол-во проданных номеро-дней
Одноместный	10	4	140
Двухместный	10	0	110
Люкс	5	2	40

Задача 4.

Рассчитайте средний размер скидки номеров категории «Люкс» за март при условии, что:

- 10 номеров\дней было продано по акции «Семейные ценности» – скидка 20 %;
- 9 номеров\дней было продано по туристским бонусам «Voyage+» - скидка 10 %;
- 4 номера\дня было продано по преysкурантной стоимости 6 000 руб.

Задача 5.

Рассчитать количество горничных дневных смен при 40 часовой рабочей неделе для гостиницы с номерным фондом 120 номеров средней площадью номера 16 кв. м при норме уборки 40 минут. Коэффициент невыхода на работу - 1,3.

Задача 6.

Определите цену за номер в каждом сезоне, если цена за номер в сезон низкого спроса составляет 3 000 руб. с учетом завтрака. Цена за номер при переходе

от сезона к сезону увеличивается на 12%, стоимость завтрака составляет 10 % от цены за номер. Стоимость завтрака в течение года не изменялась.

Задача 7.

Рассчитайте чистую прибыль малого отеля. Исходные данные: выручка от реализации услуг (без НДС) 64 000 тыс. руб., производственная себестоимость продукции 45 000 тыс.руб., коммерческие расходы 800 тыс. руб., управленческие расходы 3 000 тыс. руб. Для справки: в уставном капитале гостиничного предприятия доля иностранного участника составляет 35 %.

Задача 8

Гостиница предоставляет 250 номеров. Общее число гостей, проживающих в гостинице в данном расчетном периоде 200 человек. Общее количество проданных номеров 95. Определите среднее количество гостей на один проданный номер.

Задача 9

Определить для заданного варианта гостинично-ресторанного комплекса ряд показателей, характеризующих данное предприятие, если количество номеров в гостинично-ресторанном комплексе составляет:

- а) 150 номеров;
- б) 100 номеров;
- в) 200 номеров.

Основные показатели деятельности гостинично-развлекательного комплекса следующие. Количество номеров разной вместимости, исходя из процентного соотношения этих номеров: 75% – одноместные; 20% – двухместные; 5% – люксы двухместные. Единовременная вместимость гостиницы при полной занятости мест, то есть максимальное число жильцов.

Предполагаемая пропускная способность гостиницы (Пп), выражаемая количеством место-суток за год и определяемая произведением единовременной вместимости гостиницы на число календарных дней в году.

Фактическая пропускная способность гостиницы (Пф), получаемая за вычетом из предлагаемой пропускной способности количества неиспользуемых место-суток в год из-за отсутствия клиентов, ремонта или санитарной обработки части номеров. Принять 5 % неиспользуемых место-суток.

Коэффициент использования пропускной способности гостиницы (Кпс), выражаемый отношением фактической пропускной способности к предполагаемой.

Площадь жилого сектора гостиницы (Fж) и общая площадь гостиницы (Fo), исходя из ориентировочных норм:

- а) площадь одноместного или двухместного номера – 30 м^2 ;
- б) площадь номера-люкс – 42 м^2 ;
- в) площадь жилого сектора (всех номеров гостиницы) – 72 % от общей площади гостиницы.

Численность персонала гостиницы (Nг), составляющая 35 % от единовременной вместимости. Количество посадочных мест в зале ресторана (Вр), исходя из нормы 1,5 места/номер. Количество посетителей ресторана за день (N), определяемое произведением числа мест в зале ресторана на оборачиваемость одного места за день (а). Принять $a = 5$.

Количество блюд, реализуемых в ресторане за день (n), зависящее от числа посетителей за день и нормы потребления блюд одним посетителем (m). Принять $m = 4$. Ориентировочная расчетная энергомощность ресторана (Р, кВт) по удельной нагрузке на одно место (W кВт/место). Принять $W = 0,9$.

Задача 10

Рассчитать оборот гостиницы в целом и его структуру, используя цифровые данные представленные в таблице 4.7. Рассчитать недостающие показатели, заполнить таблицу. Дать оценку полученных данных.

Таблица 4.7 – Показатели деятельности предприятия размещения

№ п\п	Показатели	Прошлый год		Текущий год		Отклонения		Темп роста (сни-же-ние)
		Сумма, тыс. руб.	Уд вес, %	Сумма тыс. руб.	Уд. вес, %	тыс. руб.	Уд. вес, %	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1.	Обороты (выручка) в целом (тыс.руб.)							
1.1.	по гостиничным услугам (тыс.руб.)	85477,0		103095,9				
1.1.1	за проживание (тыс. руб.)	77378,6	86,95					
1.1.2	за дополнительные услуги (тыс.руб.)	8098,3	9,10	9794,1				
1.2.	по общественному питанию	3344,8	3,76					
1.2.1	по продукции собственного производства	2542,1	2,86	11317,1				
1.2.2	по покупным товарам	802,8		2654, 6				
1.3.	по прочей деятельности	173,4	0,19					
1.3.1	по аренде, тыс.руб.			5184,8				
1.3.2	по посреднической деятельности	123,4	0,19	164,6				

4.3 Рекомендуемые источники по теме 4

Учебная литература

1 Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учеб. пособие для вузов / М. В. Виноградова, З. И. Панина .- 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К, 2007. - 464 с.

2 Ефимова, О. П. Экономика гостиниц и ресторанов: учебное пособие / О. П. Ефимова, Н. А. Ефимова. – М.: Новое знание, 2004. – 392 с.

3 Крутик, А. Б. Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. пособие для вузов / А. Б. Крутик, М. В. Решетова.- 2-е изд., стер. - М. : Академия, 2010. - 218 с.

4 Филипповский, Е. Е. Экономика и организация гостиничного хозяйства / Е.Е. Филипповский, Л.В. Шмарова. – М: Финансы и статистика, 2008. – 176 с.

5 Яковлев, Г. А. Экономика гостиничного хозяйства: учебное пособие / Г. А. Яковлева. — М. : Издательство РДЛ, 2006. - 224 с.

Тема 5 Ценообразование на гостиничном предприятии

5.1 Практическое занятие

5.1.1 Вопросы для обсуждения

1 Изучите материалы web-ресурсов, подготовить ответы на следующие вопросы:

а) как предприятия размещения привлекают семейные пары с детьми (привести примеры);

б) какие поощрительные программы реализуют предприятия размещения в периоды роста, и как они изменяются в период нестабильности и спада (привести пример на одном предприятии размещения или цепочки);

в) приведите примеры российских программ поощрения клиентов.

2 Изучите опыт зарубежных предприятий размещения, определите, какие основные дисконтные программы являются наиболее эффективными в сфере гостиничного бизнеса.

3 Определите основные проблемы ценообразования в сфере гостиничных услуг.

4 Ознакомьтесь со спецификой ценообразования в области основных и дополнительных услуг предприятий размещения.

5.1.2 Задания для письменного выполнения

Задание 1

Предприятие размещение в летний период подтвердила бронирование 2 стандартных двухместных номера с завтраком для семейных пар на период с 8 июля (четверг) 10:00 ч до 12 июля (понедельника) 16:00 ч. Рассчитайте общую сумму заказа, если известно, что расчетный час в гостинице установлен в 12:00; цена за стандартный двухместный номер составляет 3200 руб. в сутки, завтрак 120 руб. на человека. В гостинице действует поощрительная программа для путешественников, останавливающихся в выходные дни при обязательном условии ночевки с воскресенья на понедельник, пакет услуг за 2 ночевки в стандартном двухместном номере с завтраком составляет 3100 руб. на 1 персону.

Задание 2

Компания «Эдельвейс» забронировала для двух своих сотрудников два стандартных одноместных номера в гостинице «Феликс» с 14 по 18 июля. При этом дополнительно сообщила, что прибытие сотрудников в гостиницу будет в 01:00 14 июля, и они хотят получить размещение с этого момента. Выезд сотрудников не совпадает: один – покинет гостиницу в 15:00 18 июля, а другой – в 10:00 19 июля. Гостиница имела возможность забронировать номера гостиницы по желанию клиентов и подтвердила бронь. Рассчитайте общую сумму проживания двух сотрудников, которую получила компания «Троя», если известно, что расчетный час установлен в 12:00. Данные для расчета представлены в таблице 5.1.

Таблица 5.1 – Стоимость номеров гостиницы «Феликс»

Вид и тип номера	Цена с 02.03 - 31.05	Цена с 01.06- 15.07	Цена с 16.07- 15.09
Одноместный номер стандартный	1350 руб.	1550 руб.	1600 руб.
Двухместный номер стандартный	1800 руб.	2100 руб.	2200 руб.

Задание 3

Гостиница «Дворцовая» (Санкт-Петербург), подтвердила компании ООО «Шаг» заказ на бронирование двух номеров (стандартный двухместный и сьюит) в период с 18 октября (четверг) с 18:00 по 21 октября (воскресенье) до 22:00 ч. по цене 6350 руб. и 14600 руб. соответственно. В гостинице действует поощрительная программа для семей с детьми, проживающими вместе с родителями в номере. Согласно программе предоставляется скидка за проживание в стандартном номере детям в возрасте до 14 лет в размере 25 %.

В период низкого сезона (с 1 октября по 31 октября) гостиница предоставляет скидки за проживание по следующей схеме.

Таблица 5.2 – Размер скидок по типу номера в гостинице «Дворцовая»

Тип номера	Размер скидки	Тип номера	Размер скидки
одноместный	10%	двухместный	13%
Двухместный (при одноместном проживании)	12%	сьюит	5%

Определить общую сумму заказа, используя данные таблицы 5.2, если известно, что проживание заказали 3 взрослых человека и 2 ребенка в возрасте до 14 лет (в двухместном будет размещен отец с сыном; в сьюите семья и ребенок).

Задание 4

Гостиница в период с 15 января по 22 января решила предложить специальную программу для своих клиентов: при бронировании 3 ночей, если одна из них приходится на указанный период, для заказчика прибавляются еще 3 ночи бесплатно при условии размещения в стандартных двухместных номерах.

Компания «Вест+» забронировала 2 двухместных стандартных номера с завтраком и 1 номер люкс в период с 18 по 25 января. Прибытие в гостиницу в 02:00 18 января, выезд в 11:00 25 января. Рассчитайте стоимость заказа компании, если известно, что расчетный час в гостинице признан 12:00, цена за стандартный

двухместный номер составляет 3375 руб., включая завтраки и налоги, стоимость люкса – 16270 руб. Стоимость за услуги бронирования в глобальной системе, в качестве участника, гостиница взимает в размере 15 % от стоимости одного номера.

Задание 5

Известно, что плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 12.00 часов текущих суток по местному времени. Каким образом будет произведена оплата за проживание в течение всего периода, если группа туристов заехала в гостиницу в 20.00 часов, а выехала по истечении трех суток в 18.00 часов местного времени? Привести расчет стоимости гостиничных услуг, взяв за основание фиксированную стоимость проживания одного туриста в сутки – 1000 руб.

Задание 6

В гостинице используется метод потребительской оценки. Цены зависят от сезонности гостиничного бизнеса. В зависимости от спроса на гостиничные услуги выделяют три сезона:

- низкий (05 января – 15 апреля);
- средний (15 апреля – 15 июня; 1 ноября – 15 декабря);
- высокий (15 июня – 1 ноября; 15 декабря – 5 января).

Определите цену за номер в каждом сезоне, если цена за номер в сезон низкого спроса составляет 3000 рублей с учетом завтрака. Цена за номер при переходе от сезона к сезону увеличивается на 12% ,стоимость завтрака составляет 10% от цены за номер. Стоимость завтрака в течение года не изменялась.

Задание 7

Номер с включенным завтраком относится к следующему виду тарифа:

- а) тариф по наполнению;
- б) тариф по ограничениям;
- в) тариф по типу размещения;
- г) тариф по степени гарантированности.

В чем заключается сущность каждого из представленных тарифов.

Задание 8

Предприниматель приехал на бизнес-семинар и остановился в гостинице в 10 часов утра. Оставил вещи и сразу направился на семинар. Там встретился с другом, и они решили по экономическим соображениям проживать в номере друга. Приблизительно в 13.00-14.00 часов они сообщили об этом администратору. Расчётное время в гостинице 12.00. Администратор согласился на это.

В момент выезда из гостиницы предпринимателю выставили счёт за проживание двоих человек в номере друга и половину стоимости (50 %) за одни сутки во втором номере, мотивировав тем, что уборщице нужно было убрать номер, а в нём с 10.00 до 14.00-15.00 находились сумки и верхняя одежда.

Представьте свой вариант решения данной ситуации учитывая при этом роли и интересы: предприниматель — не оплачивать стоимость номера, в котором он не проживал; администратор — получить оплату за номер или разобраться в ситуации; уборщица — получить деньги за уборку номера.

5.2 Самостоятельная работа

5.2.1 Вопросы для самостоятельного изучения

- 1 Сущность и структура цены.
- 2 Факторы, влияющие на цену гостиничного номера.
- 3 Ценовая политика и стратегия ценообразования в индустрии гостеприимства.
- 4 Формирование эффективной политики продаж гостиничных услуг
- 5 Формы и методы расчётов за услуги гостиниц за рубежом.
- 7 Механизм расчетов за услуги гостиниц за рубежом на основе:
 - а) ваучера;
 - б) кредитной карты;

в) дорожного чека?

5.2.2 Задания для самостоятельного выполнения

Задание 1

Провести исследование по темам и представить сравнительный анализ деятельности двух гостиниц:

а) работа с клиентами и поощрительные программы гостиничных цепей:

- выбрать два различных гостиничных бренда, работающих в одном сегменте (курортная гостиница; предприятие размещения, расположенное в деловом центре; мини-отель и т.д.);

- проанализировать ценовое приложение данных предприятий размещения;

- определить предлагаемые предприятиями размещения поощрительные программы (ознакомится с условиями);

б) сравнить 2 поощрительных программы независимых гостиниц.

- выбрать два различных предприятия размещения, работающих в одном сегменте;

- проанализировать ценовое приложение данных предприятий размещения;

- определить предлагаемые предприятиями размещения поощрительные программы (ознакомится с условиями).

Задание 2

Заполните формы документов, при оказании гостиничных услуг (формы представлены в приложениях данного учебного пособия): а) бланк расчета оплаты за бронирование и проживание по безналичному расчету (Форма № 7-Г); б) квитанция на предоставление дополнительных платных услуг (форма №12-Г); в) квитанция на возврат денег (форма №8-Г).

Задание 3

Предложите политику ценообразования для предприятия размещения, если:

- темпы развития отраслевого рынка снижаются;
- существуют определенные барьеры входа на рынок;
- тип конкуренции – несовершенная конкуренция;
- высокая эластичность спроса на услуги гостиничной сферы;
- доля рынка услуг предприятия размещения.

Задание 4

В ходе изучения схем взаимодействия между отелем и туроператором, приведите расчет цены койко-места предприятия размещения с учетом условий, представленных в таблице 5.3

Таблица 5.3 – Условия работы при различных схемах сотрудничества отель-туроператор

Условия работы	Длительность договора	Кол-во дней	Кол-во мест в блоке	Дисконт	Цена койко-места
Цена стойки в пик-сезон	1200 руб./сутки				
Аренда отеля	15.05 - 15.09	120	300	55	
	15.06 - 15.09	90 <	300	50	
КОМИТМЕНТ					
Оплата до 01.05	15.05 - 15.09	120	100	49	
Оплата до 01.06	15.05 - 15.09	120	50	45	
ЭЛОТМЕНТ (жесткий)					
Заезд 7 дней	15.06- 15.09	90	100	42,5	
Заезд 14 дней	15.06- 15.09	90	100	43,3	
ЭЛОТМЕНТ (мягкий)					
Заезд 7 дней	15.06- 15.09	90	100	25	
Заезд 14 дней	15.06 - 15.09	90	100	26,6	

5.3 Рекомендуемые источники по теме 5

Учебная литература

1 Грибов, В. Д. Экономика предприятия сервиса / В.Д. Грибов, А.Л. Леонов. – М.: КНОРУС, 2007. – 268 С.

2 Ефимова, О. П. Экономика гостиниц и ресторанов: учебное пособие / О.П. Ефимова, Н.А. Ефимова. – М.: Новое знание, 2004. – 392 с.

3 Турковский, М. Маркетинг гостиничных услуг (пер. с польского) / М. Турковский. – М.: ФиС, 2006. – 146с.

Интернет-ресурсы

1 www.hotelnews.ru

2 <http://tourlib.net>

Тема 6 Техническая эксплуатация гостиничных предприятий

6.1 Практическое занятие

6.1.1 Вопросы для обсуждения

1 Бесконтактные технологии в сфере гостеприимства и их влияние на качество предоставленных услуг.

2 Целесообразность и необходимость внедрения и использования энергосберегающих технологий в индустрии гостеприимства.

3 Значение инноваций в гостиничном бизнесе (отечественный и зарубежный опыт)

4 Эффективность внедрения автоматизированных систем на предприятия размещения.

6.1.2 Деловая игра «Проблемы и перспективы внедрения инноваций на предприятиях размещения»

Цель: выработка профессиональных навыков по выявлению, отбору, описанию и оценке инноваций в гостиничном бизнесе.

Регламент игры: в качестве домашнего задания участники изучают материалы по инновациям в гостиничном бизнесе и обдумывают новшества, которые возможны на предприятиях размещения города Оренбурга. Проведение игры рассчитано на 2 часа аудиторного времени.

1-й этап. Выявление и описание инноваций. Руководителем этого этапа игры является преподаватель, выполняющий роль научного консультанта. Он сообщает участникам исходную информацию, акцентируя внимание на требованиях к описанию инноваций. Далее происходят выборы членов совета по инновациям (председателя и двух аналитиков).

2-й этап. Обмен, анализ и оценка инноваций по эстафете. Этот этап игры начинается с формирования групп обмена, анализа и оценки инноваций. Председатель экспертного совета по инновациям осуществляет общее руководство. Этот этап включает 3 операции: эстафету, заседание совета по инновациям и выступление председателя совета. В процессе эстафеты происходит обмен, анализ и оценка представленных предложений.

Первая операция – члены группы изучают предложенные инновации, передавая их по кругу и делая соответствующие пометки (форма 1). После того как все члены группы ознакомились с предложенными инновациями, принимается коллективное решение о наиболее значимых и практически ценных новшествах. Эстафета завершается, когда группа обмена, анализа и оценки инноваций в гостиничном бизнесе получит свои комплекты форматов.

Вторая операция – заседание совета по инновациям. Цель заседания – подведение количественных и качественных итогов оперативной экспертизы, проведенной аналитиками. В результате заполняется бланк сводной экспертизы. Третья операция – выступление председателя совета по инновациям.

3-й этап. Обсуждение инноваций. Этап начинается со смены ролей большинства участников игры. Каждая группа получает комплект наиболее интересных инноваций, их авторы автоматически становятся новаторами.

На этом этапе делается акцент на обсуждение сильных и слабых сторон наиболее ценных инноваций, а также возможностей его использования в конкретной гостинице. Каждая группа выступает перед всей аудиторией (7-10 минут), аналитики выступают по 3 минуты.

4-й этап. Подведение итогов игры. Этап включает две операции. Первая операция – заключительное выступление председателя совета, в котором дается оценка проведения ДИ и полученных результатов, а также выявляются недостатки и достоинства деятельности игроков.

Председатель совета передает скомплектованный банк описаний инноваций научному консультанту (5 минут). Вторая операция – разбор игры научным консультантом.

Форма 1

Формат описания инновации

ФИО автора инновации: _____

К какому аспекту деятельности относится инновация (нужное подчеркнуть):

- управленческий;
- хозяйственный;
- теоретический.

Суть инновации (кратко описывается новшество, при необходимости используется графический материал).

Является ли инновация оригинальной или заимствованной из формальных и неформальных источников (нужное подчеркнуть):

- оригинальный;
- из формальных источников;

- из неформальных источников?

Какой эффект может дать внедрение инновации?

Обратная связь (определите ценность и возможность использования инновации, против выбранного показателя поставьте свою фамилию):

- представляет практический интерес;
- представляет теоретический интерес;
- может быть использована полностью;
- может быть использована с коррекцией;
- появилась новая идея;
- не представляет никакого интереса (кратко объяснить причину)

Форма 2

Степень реализации целей на разных этапах игры

Цели игры	Этапы			
	1-й	2-й	3-й	4-й
Дидактические:				
Выработка профессиональных навыков по выявлению, отбору, описанию и оценке инноваций.				
Развитие и закрепление навыков по использованию письменной и устной коммуникации				
Воспитательные:				
Совершенствование индивидуального и коллективного стилей работы с ориентацией на коллективные потребности				
Выработка установки на заимствование и творческую адаптацию чужого опыта				
Активизация творческого мышления				
Преодоление психологического барьера к новшествам				

Примечание: Научный консультант, подводя итоги, с помощью символов отмечают степень реализации целей игры:

☺ - полная реализация;

□ – 50 % реализация

▲ - 25% реализация

○ – цель не реализуется.

Форма 3

Бланк анализа предприятия размещения

Полное название предприятия размещения: _____

Организационно-правовая форма: _____

Адрес: _____

Контактный телефон: _____

Проходила ли предприятие размещения классификацию (сертификацию):

Да Нет

В каком году была присвоена звездная категория?

Какой категории соответствует гостиница?

Каков уровень заполняемости (в процентах от наличия мест)?

Кто составляет основной контингент гостей?

Существует ли проблема сезонности?

Когда у данной гостиницы высокий сезон?

Когда у предприятия размещения низкий сезон?

Какие методы борьбы с сезонностью применяются?

Какой уровень цен?

Ближайшие конкуренты предприятия размещения?

Какие конкурентные преимущества у данного предприятия размещения?

Какие инновации используются на данном предприятии размещения?

6.2 Самостоятельная работа

6.2.1 Вопросы для самостоятельного изучения

1 Охарактеризовать энергосберегающие программы ведущих гостиничных цепей (Marriott, Hilton, InterContinental) и показать достигнутые результаты в результате применения нововведений.

2 Изучите виды и принципы построения современных информационных систем в гостиничном хозяйстве.

3 Рассмотрите профессиональные информационные системы и продукты для гостиничного хозяйства.

4 Изучите процессы влияния новых технологий на практику работы гостиничных предприятий.

5 Ознакомьтесь с автоматизацией и эффективностью процессов обслуживания на предприятиях размещения

6 Изучите методы бронирования гостевых номеров, банкетов и услуг отеля.

7 Определите основные требования безопасности к качеству строительных и отделочных материалов, применяемых при сооружении гостиниц.

6.2.2 Задания для письменного выполнения

Задание 1

Вас попросили подготовить предложения о наиболее эффективном и наилучшем использовании гостиницы с видом на море. Подготовьте доклад на тему: «Повышение эффективности использования номеров гостиницы с видом на море (горы или на центр города)».

Здание 2

Заполните таблицу 6.1, характеризующую предприятие размещение и прилегающую к нему территорию. При этом необходимо выбрать три предприятия размещения города Оренбурга, работа выполняется индивидуально.

Таблица 6.1 – Характеристика предприятий размещения г.Оренбурга

Показатель	Гостиница 1	Гостиница 2	Гостиница 3
Месторасположение			
Площадь и конфигурация			
Микроклимат			
Условия присоединения к инженерным сетям: Водоснабжение Канализация Энергоснабжение Связь			
Транспортные связи и наличие поездных путей			
Наличие парковки и автостоянки (указать количество мест для легкового автомобильного транспорта)			
Экстерьер здания			
Наличие зеленых насаждений			
Наличие элементов освещения			
Благоустройство прилегающей территории			

6.3 Тестовые задания по теме

1 Умный гостиничный номер, как ведущая технология гостиничного бизнеса, позволяет:

- а) соединить номер со службой приёма гостиницы
- б) управлять регистрацией гостей;
- в) управлять мини-баром;
- г) обеспечивать телефонной связью, доступом в Интернет, получением справочной информации и дополнительными сервисами.

2 Проявляется ли процесс глобализации гостиничного бизнеса через реализацию стратегий:

- а) концентрации на одном виде деятельности (только отели);
- б) интеграции с другими видами бизнеса (ресторанный бизнес, туризм и т.д.);
- в) диверсификации (разработка особенностей гостиничной услуги).

3 Включают ли базовые технологий в гостиничном бизнесе:

- а) методы уборки номеров;
- б) рецептуры приготовления различных блюд в ресторанах;
- в) стандарты сервировки блюд;
- г) манеры обращения с гостями;

4 Позволяют ли ключевые технологий в гостиничном бизнесе:

- а) обеспечивать достижение отелем конкурентного преимущества;
- б) снижать себестоимость продукта;
- в) максимизировать доход от продаж;
- г) достигать и поддерживать высокие стандарты обслуживания;

5 Какая температура должна поддерживаться в жилых помещениях средств размещения?

- а) не ниже 25° C;
- б) не ниже 18,5° C;
- в) не ниже 14,5° C;
- г) не ниже 21° C.

6 Какова минимальная площадь жилой комнаты на одного проживающего в средстве размещения сезонного функционирования:

- а) 6 кв.м;
- б) 4,5 кв.м;
- в) 12 кв.м;

г) 15 кв.м.

7 Какое помещение не обязательно для коллективных средств размещения:

- а) помещение камеры хранения;
- б) зал для просмотра телепередач;
- в) комнаты бытового самообслуживания;
- г) бизнес-центр.

8 Какую долю занимает площадь номеров от площади жилого этажа:

- а) 1,8-8,4 %
- б) 13,1-22,0%
- в) около 30 %
- г) 54,0-70,0 %

6.4 Рекомендуемые источники по теме 6

Учебная литература

1 Биржаков, М. Б. Безопасность в туризме / М.Б. Биржаков, Н.П. Казаков.- СПб: Герда, 2007.- 208 с.

2 Гаранин, Н. И. Менеджмент безопасности в туризме и гостеприимстве: учебник / Н.И. Гаранин. – М.: Советский спорт, 2005. – 186 с.

3 Ляпина, И. Ю. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов: учебник / И.Ю. Ляпина, Т.Л. Игнатьева, С.В.Безрукова. – М.: Издательский центр «Академия», 2004. – 256 с.

4 Морозов, М. А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме / М.А.Морозов, Н.С.Морозова. – М.: Издательский центр «Академия», 2004.

Тема 7 Стандартизация и система управления качеством в гостиничном хозяйстве

7.1 Практическое занятие

7.1.1 Вопросы для обсуждения

1 Методы стандартизации технологических процессов и операций по обслуживанию в гостиничных предприятиях за рубежом.

2 Организация работы по улучшению системы качества в гостиничных компаниях (зарубежный опыт).

3 Рекомендации по организации систем качества зарубежных гостиниц.

4 Нормативная база обеспечения безопасности при организации гостиничных услуг в РФ :

- «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ» (утверждены постановлением Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. № 490);

- ГОСТ Р 51185-2008 Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования;

- ГОСТ Р 53423-2009 Туристские услуги. Гостиницы и другие средства размещения туристов. Термины и определения;

- ГОСТ Р 54599-2011 Услуги средств размещения. Общие требования к услугам санаториев, пансионатов, центров отдыха

7.1.2 Задания для письменного выполнения

Задание 1

Если владелец гостиницы окажется не в состоянии выполнить свои обязательства согласно Международной конвенции, он обязан компенсировать фактический ущерб, причиненный турагенту. В исключительных случаях, если

было предусмотрено, что турагент извещен об этом за три недели, владелец гостиницы может разместить клиентов в ближайшей подобной гостинице или гостинице более высокого класса. Как вы думаете, имеет ли право турагент на компенсацию в этом случае? Кто оплачивает разницу в цене гостиничных услуг?

Задание 2

Пользуясь нормативной документацией в области гостиничных услуг, определите категорию гостиницы. Гостиница имеет площадь двухместного номера 14 м², отдельный от служебного вход, охраняемую автостоянку, круглосуточный подъем и спуск на лифте, двери с внутренним предохранителем. Освещение от потолочного светильника, прикроватного светильника, настольной лампы, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате. Оснащение мебелью: односпальная кровать – 90*200 см, двуспальная – 160*190 см. телефонная связь прямая с городской сетью в 100% номеров. Санузел в 100% номеров.

Задание 3

На основе Франкфуртской таблицы снижения цен за туристские поездки определите, будет ли снижена стоимость за предоставляемые услуги и если да, то на сколько. Ответ обоснуйте. Турист в летний период забронировала номер с видом на море. По приезду оказалось, что данный номер ему предоставить не могут. В наличии был только номер той же категории, но с видом на центральную площадь города.

Задание 4

Пользуясь нормативной документацией в области гостиничных услуг, определите категорию гостиницы. Персонал гостиницы свободно владеет одним из иностранных языков. Номера гостиницы оснащены двуспальными кроватями размерами 160* 200 см, коврами или ковровыми покрытиями, креслом для отдыха на каждого гостя, рекламными материалами, халатом банным, тапочками банными.

В гостинице имеется плавательный бассейн и сауна, помещение для переговоров, компьютеры, телефакс.

Задание 5

На основе Франкфуртской таблицы снижения цен за туристские поездки определите, будет ли снижена стоимость за предоставляемые услуги и если да, то на сколько. Ответ обоснуйте. Сотрудник иностранной компании забронировал одноместный номер, но свободным оказался только двухместный номер.

Задание 6

Пользуясь нормативной документацией в области гостиничных услуг, определите категорию гостиницы. Техническое оснащение гостиницы: двери и замки с внутренним предохранителем, звукоизоляция на уровне 35дБ, телевизоры в многокомнатных номерах.

Номера оснащены односпальными кроватями размером 80*190 см и двухспальными - 160*190 см. имеются туалеты вблизи общественных помещений. Номерной фонд представлен 60% мест в одно- и двухместных номерах, не менее 25% номеров имеет санузел в номерах.

Задание 7

На основе Франкфуртской таблицы снижения цен за туристские поездки определите, будет ли снижена стоимость за предоставляемые услуги и если да, то на сколько. Ответ обоснуйте. В санаторий должна приехать группа пенсионеров, размещение которых планировали в номерах на четвертом этаже, но к моменту заселения была обнаружена серьезная поломка лифта.

Задание 8

Пользуясь нормативной документацией в области гостиничных услуг, определите категорию гостиницы. Общественные помещения гостиницы имеют мебель и другое оборудование, соответствующее функциональному назначению

помещения, специальное напольное покрытие. При гостинице имеется комната бытового обслуживания. Гостиница предоставляет следующие услуги: служба приема работает круглосуточно, уборка кроватей горничной, химчистка, исполнение заказа в течение 12 часов, вручение гостям корреспонденции и др. Внутренняя телефонная связь в 100% номеров, смена постельного белья раз в пять дней, полотенце один раз в три дня.

7.2 Самостоятельная работа

7.2.1 Вопросы для самостоятельного изучения

1 Проработка Системы классификации гостиниц и других средства размещения, утвержденной приказом Ростуризма 21.07.2005 №86 для обсуждения на семинаре и решения проверочных заданий. Необходимо знать структуру документа и его разделы, системы оценки, требования к гостиницам разных категорий. Уметь бегло ориентироваться в документе и с его помощью находить решения к тестам по следующим темам: требования к зданию и прилегающим территориям, требования к техническому оборудованию и оснащению, структура и пропорции номерного фонда и размеры площадей его помещений, требования к общественным помещениям и санитарным объектам, требования к составу и структуре услуг.

2 Изучить «Правила предоставления гостиничных услуг в РФ», принятые постановлением Правительства РФ 25.04.97 №490 с дополнениями 1999, 2000, 2005 гг.

7.2.2 Задания для самостоятельного выполнения

Задание 1. Гость, поселившийся в гостинице «три звезды» высказал неудовольствие в связи с отсутствием в гостинице установки по обработке воды с целью обеспечения ее пригодности для питья. Прав ли он? Обоснуйте свой ответ.

Задание 2. Турист в гостинице «четыре звезды» выразил администрации недоумение по поводу отсутствия в его номере кондиционера. Прав ли он? Какие действия должна предпринять администрация гостиницы? Обоснуйте свой ответ.

Задание 3. Руководитель группы туристов, размещенных в гостинице «пять звезд» в зимнее время, обратился с письменным заявлением к администрации с претензией о том, что в номерах не работает система кондиционирования. Вправе ли он был обратиться с такой претензией? Обоснуйте свой ответ.

Задание 4. Постояльцы гостиницы «две звезды» выразили свое недовольство тем, что в ночное время не работает лифт. Правы ли они? Какие меры должна предпринять администрация? Обоснуйте свой ответ.

Задание 5. Туристы из Казахстана предъявили администрации гостиницы «три звезды» претензии по поводу отсутствия телефонов (междугородний, международный) коллективного пользования. Справедливы ли их претензии? Обоснуйте свой ответ.

Задание 6. Клиент гостиницы «три звезды» выразил претензии администрации по поводу того, что в двери его номера поставлен не электронный, а простой замок. Прав ли он? Обоснуйте свой ответ.

Задание 7. Туристы, проживающие в гостинице «две звезды», потребовали предоставить им индивидуальные ячейки для хранения ценностей. Справедливы ли требования туристов? Обоснуйте свой ответ.

Задание 8. Туристы из Германии, проживающие в гостинице «три звезды», выразили свое недоумение администрации гостиницы по поводу того, что в отеле нет ни бара, ни ночного клуба. Есть ли основание для такой претензии? Обоснуйте свой ответ.

Задание 9

Артем Смирнов, независимый писатель, взглянул на часы, выйдя из лифта гостиницы. Было 10 часов утра, и он чувствовал себя выспавшимся после позднего приезда в отель предыдущей ночью. Все, что ему теперь нужно было для начала дня – плотный завтрак. Он подошел к стойке спросить, как найти ресторан.

Администратор приветствовал гостя с радушной улыбкой и, объяснив, как пройти в ресторан, добавил, что ресторан в гостинице только что получил награду «Золотая вилка» и гостю обязательно понравится кухня.

Через пару минут Смирнов сидел в уютном, красиво обставленном ресторане. Оглядевшись, он увидел с десятков посетителей, завтракавших в ресторане. Подождав несколько минут, Смирнов увидел официантку на другой стороне зала и попытался привлечь ее внимание. Минут через 10, он подзвал ее снова и опросил принести меню.

Официантка извинилась, подойдя к столу, и объяснила, что завтрак обслуживается только до 9-45 утра.

«Боже мой», – подумал Смирнов, – «Какой особенной должна быть тут еда, если ресторан получает награды при таком плохом обслуживании!».

– «Хорошо, тогда я хочу заказать ранний обед», – сказал он.

– «К сожалению, мы начинаем обслуживать обеды с 11-30», – ответила официантка.

Было невыносимо видеть людей, которые наслаждались завтраком за соседними столами.

– «Тогда скажите, где же можно поесть?»

– «На Вашем месте, я бы пошла в торговый центр напротив отеля, там есть кафе», – объяснила официантка.

Когда через 20 минут Артем Смирнов проходил через лобби, администратор поинтересовался, понравился ли ему ресторан.

– «Мне не удалось поесть там», – ответил Смирнов.

– «Сожалею, но у Вас еще будет шанс сделать это».

– «Не думаю», – ответил гость и прошел к лифту.

Вопросы для обсуждения:

1. Опишите конкретного гостя отеля, как потребителя.

2. Какие последствия могут быть для отеля?

4. Какие меры должен предпринять персонал отеля, чтобы улучшить обслуживание гостей?

Задание 10. Туристы, приехавшие в гостиницу «три звезды» были недовольны тем, что им не организовали поднос багажа из автобуса в номер. Обосновано ли их недовольство? Поясните Ваш ответ.

Задание 11. Руководитель группы туристов попросил администрацию гостиницы «три звезды» организовать их встречу в аэропорту. Администрация в этой просьбе отказала. Обоснован ли отказ администрации?

7.3 Тестовые задания по теме

1 Классификация гостиниц осуществляется:

а) на добровольной основе;

б) в обязательном порядке.

2 Номер в гостинице площадью не менее 75 кв. метров, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной, столовой, кабинета и спальни) с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200 на 200 см) и дополнительным гостевым туалетом соответствует категории:

а) апартамент;

- б) люкс;
- в) сьют;
- г) студия.

3. Номер в гостинице площадью не менее 40 кв. метров, состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной, столовой, спальни), имеющий кухонное оборудование соответствует категории:

- а) сьют;
- б) люкс;
- в) апартамент;
- г) студия.

4 Номер в гостинице площадью не менее 35 кв. метров, состоящий из двух жилых комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного-двух человек относится к категории:

- а) сьют;
- б) апартамент;
- в) люкс;
- г) студия.

5 Однокомнатный номер в гостинице площадью не менее 25 кв. метров, рассчитанный на проживание одного-двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной (столовой), кабинета относится к категории:

- а) сьют;
- б) апартамент;
- в) студия;
- г) люкс.

6 Номер в гостинице, состоящий из одной жилой комнаты с одной-двумя кроватями, с полным санузлом (ванна, душ, умывальник, унитаз), рассчитанный на проживание одного-двух человек, относится к категории:

- а) I;
- б) II;
- в) III;
- г) IV.

7 Сертификат категории гостиницы выдается сроком не более... лет:

- а) 2;
- б) 3;
- в) 5;
- г) 7.

8 Комиссия по апелляциям, связанным с классификацией гостиниц, рассматривает апелляции, поданные в письменном виде, в течение...дней после получения документов:

- а) 10;
- б) 20;
- в) 30;
- г) 40.

9 Документы, используемые в процессе классификации, сертификаты и приложения к ним оформляются на ... языке:

- а) английском;
- б) французском;
- в) немецком;
- г) русском.

10 Основанием для применения знака категории гостиницы является:

- а) решение общего собрания трудового коллектива гостиницы;
- б) решение органа местного самоуправления
- в) приказ администрации гостиницы;
- г) наличие сертификата категории гостиницы

11 Право применения знака категории гостиницы устанавливается на срок ...лет:

- а) 3;
- б) 5;
- в) 10;
- г) действия сертификата категории.

12 Гостиницы с количеством номеров более 50, категории «пять звезд» с учетом суммарного количества баллов соответствуют категориям балльной оценки ... баллов:

- а) 120;
- б) 100;
- в) 80;
- г) 50.

13 Что означает стандартизация в вопросах безопасности гостиницы?

- а) проверка соответствия услуг требованиям безопасности;
- б) установлению норм и правил обеспечения безопасности с учетом риска возникновения ЧС;
- в) обеспечение права клиента на безопасность предоставляемых услуг;
- г) обеспечение качества услуг в соответствии с требованиями безопасности.

14 Что такое сертификация на соответствие гостиницы безопасности?

- а) обеспечение качества услуг в соответствии с требованиями безопасности;

- б) обеспечение права клиента на безопасность предоставляемых услуг;
- в) установление норм и правил обеспечения безопасности;
- г) проверка соответствия предоставляемых услуг государственным требованиям безопасности

7.4 Рекомендуемые источники по теме 7

Учебная литература

- 1 Баумгартен, Л. В. Управление качеством в туризме. Практикум: учебное пособие / Л.В. Баумгартен. – М: КНОРУС, 2008. – 288 с.
- 2 Биржаков, М. Б. Безопасность в туризме/ М.Б. Биржаков, Н.П. Казаков.- СПб: Герда, 2007.- 208 с.
- 3 Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р.Я. Вакуленко, Е.А. Кочкурова. - М.: Логос, 2008. - 320 с.
- 4 Гаранин, Н. И. Менеджмент безопасности в туризме и гостеприимстве: учебник / Н.И. Гаранин. – М.: Советский спорт, 2005. – 186 с.
- 5 Полянская, Н. И. Критерии качества услуг в управлении гостиничным предприятием / Н.И. Полянская. - М.: Лаборатория книги, 2010. - 48 с.
- 6 Скобкин, С. С. Квалификационные требования, характеристики должностей, нормативы труда работников гостиничного хозяйства и общественного питания: практич. пособие / сост. С.С.Скобкин. — М.: Экономист, 2004. – 278 с.

Интернет-ресурсы

- 1 <http://www.intacadem.ru>
- 2 <http://www.h-l.ru>
- 3 <http://ozpp.ru>
- 4 <http://gostexpert.ru>
- 5 <http://prohotel.ru>

Список использованной литературы

Нормативные источники

1 Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300 -1 «О защите прав потребителей» (с изм. и доп. от 2 июня 1993 г., 9 января 1996 г., 17 декабря 1999 г., 30 декабря 2001 г., 22 августа, 2 ноября, 21 декабря 2004 г.).

2 Федеральный закон от 24 ноября 1996 г. № 132 -ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (с изм. и доп. от 10 января 2003 г., 22 августа 2004 г.).

3 Федеральный закон от 8 августа 2001 г. № 128 -ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности» (с изм. и доп. от 13,21 марта, 9 декабря 2002 г., 10 января, 27 февраля, 11, 26 марта, 23 декабря 2003 г., 2 ноября 2004 г.).

4 Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184 -ФЗ «О техническом регулировании».

5 Федеральный закон от 22 мая 2003 г. № 54 -ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении наличных денежных расчетов и (или) расчетов с использованием платежных карт».

6 Постановление Правительства РФ от 25 апреля 1997 г. № 490 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (с изм. и доп. от 2 октября 1999 г., 15 сентября 2000 г.).

7 Приказ Минэкономразвития РФ от 21 июня 2003 г. № 197 «Об утверждении Положения о государственной системе классификации гостиниц и других средств размещения».

8 Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 14 ноября 2001 г. № 36 «О введении в действие санитарных правил» (с изм. и доп. от 31 мая, 20 августа 2002 г., 15 апреля 2003 г.).

Основная литература

- 1 Баумгартен, Л. В. Управление качеством в туризме. Практикум: учебное пособие / Л.В. Баумгартен. – М: КНОРУС, 2008. – 288 с.
- 2 Вакуленко, Р. Я. Управление гостиничным предприятием: учебное пособие / Р.Я. Вакуленко, Е.А. Кочкурова. - М.: Логос, 2008. - 320 с.
- 3 Гаранин, Н. И. Менеджмент безопасности в туризме и гостеприимстве: учебник / Н.И. Гаранин. – М.: Советский спорт, 2005. – 186 с.
- 4 Кобяк, М. В. Управление качеством в гостинице: учеб. пособие / М. В. Кобяк, С. С. Скобкин. - М. : Магистр, 2010. - 512 с.
- 5 Косолапов, А. Б. Практикум по организации и менеджменту туризма и гостиничного хозяйства: учебное пособие / А.Б. Косолапов, Т.И. Елисеев. – М: КНОРУС, 2008. – 200 с.
- 6 Крутик, А. Б. Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме: учеб. пособие для вузов / А. Б. Крутик, М. В. Решетова.- 2-е изд., стер. - М. : Академия, 2010. - 218 с.
- 7 Ляпина, И. Ю. Материально-техническая база и оформление гостиниц и туркомплексов: учебник / И.Ю. Ляпина, Т.Л. Игнатьева, С.В.Безрукова. – М.: Издательский центр «Академия», 2004. – 256 с.
- 8 Морозов, М. А. Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме / М.А.Морозов, Н.С.Морозова. — М.: Издательский центр «Академия», 2004.
- 9 Сафонова, Л. В. Социальные технологии в сфере сервиса и туризма: учеб. пособие для вузов / Л. В. Сафонова . - М. : Академия, 2007. - 128 с.
- 10 Чудновский, А. Д. Управление индустрией туризма: учеб. пособие для вузов / А. Д. Чудновский, М. А. Жукова, В. С. Сенин .- 4-е изд., испр. и доп. - М. : КноРус, 2007. - 440 с.

Дополнительная литература

- 1 Богалдин-Малых, В. В. Маркетинг и управление в сфере туризма и социально-культурного сервиса: туристические, гостинично-ресторанные и

развлекательные комплексы: учеб. пособие / В. В. Богалдин-Малых . - М. : Изд-во Моск. психолого-социального ин-та ; Воронеж : НПО "МОДЭК", 2004. - 560 с.

2 Ваген, Л. Гостиничный бизнес: учеб. пособие / Л. Ваген . - Ростов-на-Дону : Феникс, 2001. - 416 с.

3. Виноградова, М. В. Организация и планирование деятельности предприятий сферы сервиса: учеб. пособие для вузов / М. В. Виноградова, З. И. Панина . - 4-е изд., перераб. и доп. - М. : Дашков и К, 2007. - 464 с.

4. Кабушкин, Н. И. Менеджмент гостиниц и ресторанов: учеб. пособие для вузов / Н. И. Кабушкин, Г. А. Бондаренко . - 2-е изд. - Минск : Новое знание, 2001. - 216 с.

5 Морозов, М.А. Экономика и предпринимательство в социально-культурном сервисе и туризме : учеб. для вузов / М.А. Морозов . - М. : Академия, 2004. - 288 с.

6. Скараманга, В. П. Фирменный стиль в гостеприимстве: учеб. пособие / В. П. Скараманга ; Российская международная академия туризма. - М. : Финансы и статистика, 2005. - 192 с.

7. Тимохина, Т. Л. Организация административно-хозяйственной службы гостиницы: учеб. пособие / Т. Л. Тимохина . - М. : Форум : ИНФРА-М, 2008. - 256 с.

Интернет-ресурсы

- <http://www.prohotel.ru>
- <http://www.mininform.orb.ru>
- <http://www.hospitality.ru>
- <http://www.hotelline.ru>
- <http://tourlib.net>
- <http://www.new-hotel.ru>
- <http://www.city-of-hotels.ru>
- <http://prohotel.ru>
- <http://www.kapitan.ru>
- <http://www.hotel-apartment.biz>
- <http://www.g-ost.ru>

Приложение А

(основное)

Форма подтверждения/отказа о бронировании гостиничного номера

Форма подтверждения заявок на бронирование

Дата: _____

Кому: _____

Гостиница _____

В ответ на ваш факс (письмо, телеграмму и т. д.) подтверждаем бронирование номеров с _____ по _____.

Стоимость проживания в сутки составляет _____ рублей.

В случае изменения ваших планов просим отменить бронирование с _____ до _____ ч. во избежание выставления счета за простой номера.

Расчетный час в гостинице 12 часов.

Подтвердил бронирование _____
должность _____ подпись _____ ФИО _____ дата _____

Спасибо, что Вы выбрали нашу гостиницу!

Форма отказа в заявках о бронировании

Дата: _____

Кому: _____

Гостиница _____

В ответ на ваш факс (письмо, телеграмму и т. д.) подтверждаем:

бронирование _____ номеров с _____ по _____

не представляется возможным в связи с загруженностью номерного фонда.

Мы зарегистрировали Вашу заявку и, как только у нас появятся свободные номера, сразу сообщим Вам об этом. Надеемся на дальнейшее сотрудничество.

Сотрудник отдела бронирования:

Должность _____ подпись _____ ФИО _____ дата _____

Приложение Б

(основное)

Заявка на бронирование мест (Форма №10 - Г)

Штамп организации с указанием
адреса, номера телефона, даты
и номера документа

Рег. №о. _____

Начальнику управления, директору объединения гостиничного
хозяйства (гостиницы)

" _____ "

(Фамилия, Имя, Отчество)

ЗАЯВКА НА БРОНИРОВАНИЕ МЕСТ

Просим разместить в гостинице " _____ " _____ человек:

1. _____
(Фамилия, Имя, Отчество, должность, категория номера)

2. _____
(для иностранных граждан указывается гражданство; к заявке на
размещение более 10 человек прилагается отдельный список)

Заезд " ____ " _____ 19__ г. в период _____
(0-12 час. или 12-24 час.)

Выезд " ____ " _____ 19__ г. в период _____
(0-12 час. или 12-24 час.)

Цель приезда и вид оплаты _____
(командировка, отдых, проездом, по безналичному, за наличный расчет)

Оплату стоимости бронирования, проживания, доплату за опоздание
гарантируем.

Наш р/с №о. _____ в _____ отд. банка

Должность распорядителя кредитов _____
(подпись) (Ф.И.О.)

М.П.

Главный бухгалтер _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Начальник управления, директор
объединения гостиничного хозяйства _____
(гостиницы) (подпись) (Ф.И.О.)

Приложение В (основное)

Анкета гостя предприятия размещения (ФОРМА №1-Г)

АНКЕТА

1. Фамилия _____ Комната №. _____
2. Имя _____ Индекс поселения _____
3. Отчество _____ Прибыл _____
(дата, часы)
Выбыл _____
(дата, часы)
4. Дата рождения " ____ " _____ 19 ____ г.
5. Место рождения: Область, край, республика _____
район _____
город (селение) _____
6. Паспорт серии _____ №о. _____ выдан _____
(когда)

(наименование органа внутренних дел, выдавшего документ)

7. Адрес постоянного места жительства _____
8. Цель приезда _____
(если в командировку, указать №о. удостоверения, кем выдано, когда)
9. Срок проживания до _____
10. Продление проживания _____
11. С памяткой о правилах пожарной безопасности ознакомлен.
Подпись _____
(лица, прибывшего в гостиницу)
Оборотная сторона Ф. №о. 1-Г

Поселена(а) " ____ " _____ 19 ____ г.
город (селение) _____
гостиница _____

На дополнительное место в номере согласен(на) _____
(подпись лица, прибывшего в гостиницу)

Согласен(на) на проживание в номере с оплатой
всех мест _____

(подпись лица, прибывшего в гостиницу)

Подпись ответственного лица _____

Приложение Г

(основное)

Журнал регистрации иностранных граждан в гостинице (ФОРМА №2-Г).

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ИНОСТРАННЫХ ГРАЖДАН В ГОСТИНИЦЕ

ЗА 20__ г. _____

Гостиница _____

№п/п, он же регистрационный номер прописки	Дата и время регистрации	Ф.И.О.	Год рождения	Гражданство (подданство), №паспорта	С какого ККП прибыл
1	2	3	4	5	6

Продолжение таблицы

Маршрут следования (для туристов), наименование организации, в которую прибыл	Номер комнаты и корпуса	Срок действия визы, и до какого числа прописан	Дата выбытия	Примечания
7	8	9	10	11

* и т.д. до конца с оборотом без титульного заголовка.

Приложение Д

(основное)

Расчеты оплаты за бронирование и проживание по безналичному расчету (ФОРМА №7-Г)

Гостиница _____

РАСЧЕТ ОПЛАТЫ ЗА БРОНИРОВАНИЕ И ПРОЖИВАНИЕ ПО БЕЗНАЛИЧНОМУ РАСЧЕТУ

Наименование организации _____

по брони №. _____

Предоставлено мест _____

Срок проживания с _____ по _____

Дата и период заезда _____

Дата и период выезда _____ " ____ " _____ 19__ г.

Номер комнат ы и места	Тариф номера (места)	Ф.И.О.	Начало подготовки		Заезд		Выезд		Брогь, % или к/с
			Дата	часы	Дата	часы	Дата	часы	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Продолжение таблицы

Опоздание, к/с	Количество суток пребывания	Сумма (руб.)		
		бронь	опоздание	проживание
11	12	13	14	15

Печатается с оборотом без титульного заголовка.

Сумма за бронь, опоздание, проживание _____,
в т.ч. от брони в %, всего к/с _____

Дежурный администратор _____
(подпись)

Приложение Е

(основное)

Квитанция на предоставление дополнительных платных услуг (ФОРМА №12-Г)

Гостиница _____

КВИТАНЦИЯ №. _____

НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ
ПЛАТНЫХ УСЛУГ

Вид услуг: _____

Сумма: _____

Дата: _____

Приложение Ж

(основное)

Квитанция на возврат денег (ФОРМА №8-Г)

Гостиница _____

Комната _____

КВИТАНЦИЯ №о. _____
НА ВОЗВРАТ ДЕНЕГ К СЧЕТУ №о. _____

Гр. _____,
(Фамилия, Имя, Отчество)

проживавшему(ей) _____ по _____
(дата, часы) (дата, часы)

Возвращено за:

а) проживание _____,
(кол-во, койко-суток) (сумма)

Всего _____ руб. _____ коп.

(сумма прописью)

" ____ " _____ 19__ г.

Получил _____
(подпись)

Выдал _____
(подпись)

Приложение И

(основное)

Франкфуртская таблица по снижению цен за туристические поездки

Рекомендуемые Европейским туристским правом нормы выплаты компенсаций туристам, если фирма не предоставила какие-либо заказанные услуги

Вид услуги	Замечания при предоставлении услуг	Норма снижения стоимости услуг, %	Примечания
I. Размещение	1. Непредоставление забронированного объекта (гостиницы)	10 - 25	В зависимости от удаления предоставленной гостиницы от забронированной
	2. Удаленность гостиницы от пляжа	5 - 15	
	3. Отклонение от согласованного вида размещения	5 - 10	
	4. Отклонения от заказанного номера:		
	4.1. двухместный номер вместо одноместного;	20	
	4.2. трехместный номер вместо одноместного;	25	
	4.3. трехместный номер вместо двухместного	20 - 25	Решающим является обстоятельство - является ли лицо из одной и той же группы или подселены туристы из других групп
	4.4. четырехместный номер вместо двухместного	20 - 30	
	5. Недостатки при предоставлении номеров:		
	5.1. слишком маленькая площадь	5 - 10	
	5.2. отсутствие балкона	5 - 10	В зависимости от времени года
	5.3. отсутствие вида на море	5 - 10	При подтверждении
	5.4. отсутствие ванны и туалета	15 - 25	При бронировании
	5.5. отсутствие туалета	15	
	5.6. отсутствие душа	10	При бронировании
	5.7. отсутствие кондиционера	10 - 20	При подтверждении в зависимости от времени года
	5.8. отсутствие радио/ТВ	5	При подтверждении
5.9. очень мало мебели	5 - 15		
5.10. повреждения (трещины, щели)	10 - 50		

	5.11. насекомые	10 - 50	
	6. Нефункционирование оборудования:		
	6.1. туалет	15	
	6.2. ванная/горячая вода	15	
	6.3. электричество/газ	10 - 20	
	6.4. вода	10	
	6.5. кондиционер	10 - 20	В зависимости от времени года
	6.6. лифт	5-10	В зависимости от этажа
	7. Сервис		
	7.1. полное отсутствие	25	
	7.2. плохая уборка номера и санузла	10 - 20	
	7.3. нарушение графика смены постельного белья и полотенец	5 - 10	
	8. Наличие шума и неприятных запахов:		
	8.1. шум днем	5 - 25	
	8.2. шум ночью	10 - 40	
	8.3. неприятные запахи	5 - 15	
	9. Отсутствие в каталоге курортного оборудования	20 - 40	В зависимости от подтверждения вида поездки
II. Питание			
	1. Полное отсутствие	50	
	2. Недостатки:		
	2.1. одноцветные бланки меню	5	
	2.2. недостаточно горячая пища	10	
	2.3. недоброкачественная пища	20 - 30	
	3. Сервис		
	3.1. самообслуживание (вместо обслуживания официантом)	10 - 15	
	3.2. долгое ожидание пищи	5 - 15	
	3.3. питание по сменам	10	
	3.4. грязные столы	5 - 10	
	3.5. грязная посуда, столовые приборы	10 - 15	
	4. Отсутствие кондиционера в столовой	5 - 10	При подтверждении
III. Прочее			
	1. Отсутствие или грязный бассейн	10 - 20	При подтверждении
	2. Отсутствие закрытого бассейна		При подтверждении
	2.1. при наличии открытого бассейна	10	Использование в зависимости от времени года
	2.2. при отсутствии открытого бассейна	20	
	3. Отсутствие сауны	5	При подтверждении
	4. Отсутствие теннисной площадки	5 - 10	При подтверждении
	5. Отсутствие площадки для мини-гольфа	3 - 5	При подтверждении

	6. Отсутствие школы по парусному спорту, серфингу и нырянию с аквалангом	5-10	При подтверждении
	7. Отсутствие возможностей для занятий конным спортом	5 - 10	При подтверждении
	8. Отсутствие специальной службы по уходу за детьми и занятий с ними	5 - 10	При подтверждении
	9. Запрещение купания в море	0 - 20	При подтверждении
	10. Грязный пляж	0 - 20	При подтверждении
	11. Отсутствие лежаков и пляжных зонтов	5 - 10	При подтверждении
	12. Отсутствие закусочной и бара на пляже	0 - 5	В зависимости от возможности замены
	13. Отсутствие пляжа для nudists	0 - 20	При подтверждении
	14. Отсутствие ресторана или супермаркета:		
	14.1. при питании в гостинице	0 - 5	При подтверждении в зависимости от других возможностей
	14.2. при самостоятельном питании	0 - 20	
	15. отсутствие развлекательных предприятий	5 - 15	При подтверждении
	16. Отсутствие магазинов	0 - 5	В зависимости от других возможностей
	17. Непредоставление экскурсий во время круизов	20 - 30	Часть цены каждого дня берегового обслуживания/экскурсии
	18. Отсутствие руководителя группы:		
	18.1. только организация	0 - 5	
	18.2. при маршрутных поездках	0 - 20	
	18.3. при учебных поездках с научным сопровождением	20 - 30	При подтверждении
	19. Потеря времени из-за необходимого переезда:		
	19.1. внутри отеля проживания	1/2 дня	
	19.2. в другой отель	1 день	
IV. Транспорт	1. Перенос отлета более чем на 4 часа	5	Часть цены одного дня за каждый час
	2. Недостатки снабжения:		
	2.1. более низкий класс	10 - 15	
	2.2. значительное отклонение от стандарта	5 - 10	
	3. Сервис		
	3.1. питание	5	
	3.2. отсутствие в салоне радио, видео	5	
	4. Замена транспортных средств		Часть цены, приходящейся на увеличение времени поездки новым видом транспорта

Приложение К (справочное)

Международные гостиничные правила

Одобрены Советом Международной гостиничной ассоциации 2 ноября 1981 г. Катманду, Непал

Введение

Международные гостиничные правила были впервые опубликованы Международной гостиничной ассоциацией 60 лет назад. После этого они несколько раз пересматривались. Однако с учетом развития международного туризма за последние 20 лет стало необходимым сформулировать их заново.

1. Цель

Целью Международных гостиничных правил является кодификация общепринятой международной торговой практики, регулирующей вопросы договора на размещение в гостинице. Они призваны проинформировать гостя и владельца гостиницы об их взаимных правах и обязанностях.

Данные правила являются дополнением к положениям, предусмотренным в национальных законодательствах о договорных отношениях. Они применяются, когда такое законодательство не включает специфичных положений, касающихся договора на размещение в гостинице.

2. Договаривающиеся стороны

Лицо, останавливающееся в гостинице, обязательно является стороной в договоре; договор на размещение в гостинице может быть заключен от его имени третьей стороной. В этих правилах термин “клиент” означает индивидуала или юридическое лицо, заключивших договор на размещение в гостинице и несущих ответственность за оплату этого размещения. Термин “гость” означает индивидуала, который предполагает разместиться или размещается в гостинице.

Часть I. ДОГОВОРНЫЕ ОТНОШЕНИЯ

Статья 1. Договор на размещение

В соответствии с договором на размещение владелец гостиницы обязан предоставить гостю размещение и дополнительное обслуживание.

Предполагается, что предоставляемые услуги соответствуют обычным услугам в гостинице в зависимости от ее категории, включая использование номера и те удобства, которые обычно предоставляются для общих потребностей гостей.

Клиент несет ответственность за оплату по договорной цене. Условия договора обуславливаются категорией гостиницы, национальным законодательством или инструкциями о деятельности гостиницы (если таковые имеются), Международными гостиничными правилами и правилами внутреннего распорядка гостиницы, которые должны быть показаны гостю.

Статья 2. Форма договора

Договор не имеет какой-либо особой формы. Он считается заключенным, когда одна сторона принимает условия, предложенные другой стороной.

Статья 3. Срок действия договора

Договор может быть заключен на определенный или неопределенный период. Когда договор заключается на приблизительный срок, согласованным считается наиболее короткий период.

Договор на размещение заканчивается в 12.00 дня, следующего за днем прибытия клиента, если в договоре не оговорено и не согласовано размещение дольше, чем на один день.

Любой договор на неопределенный срок рассматривается как договор на один день. В этом случае заявление об окончании договора, действие которого завершается в 12.00 следующего дня, должно быть сделано одной из сторон.

Заявление, сделанное гостиницей по этому вопросу гостю, должно рассматриваться как заявление, сделанное клиенту.

Статья 4. Исполнение договора

Владелец гостиницы и клиент обязаны уважать условия договора.

Статья 5. Неисполнение договора

В случае если договор полностью или частично не исполнен, виновная сторона обязана полностью компенсировать другой стороне все ее потери. Пострадавшая сторона обязуется принять все необходимые шаги с целью уменьшения возможных потерь.

Если владелец гостиницы не может исполнить договор, он должен принять меры к поиску другого размещения, равного или более высокого стандарта, в той же местности. Все дополнительные затраты, возникшие в связи с этим, должны быть покрыты владельцем гостиницы. Если он не обеспечит этого, то будет подсуден для выплаты компенсации.

Статья 6. Окончание договора

За исключением случаев, когда национальное законодательство или национальная торговая практика трактуют условия договора иначе, никакой договор не может считаться оконченным до полного его исполнения, если только это не будет согласовано сторонами на взаимной основе.

Статья 7. Оплата

Гостиница может запросить полную или частичную предварительную оплату.

Если гостиница получает от клиента определенную сумму денег в виде аванса, это должно считаться предварительной оплатой за размещение и дополнительные услуги, которые будут предоставлены.

Гостиница должна вернуть деньги, выплаченные вперед, в размере превышения предварительной оплаты над суммой, необходимой к выплате, если только заранее не было оговорено, что этот предварительный взнос является безвозвратным.

Счет вступает в силу с момента его вручения. Гостиница не обязана принимать чеки, купоны, кредитные карточки или другие виды безналичного платежа, если это не оговорено отдельно. Платежи должны осуществляться в соответствующей национальной валюте, если гостиницей не оговорен другой порядок.

Статья 8. Нарушение договора

Любое серьезное или повторяющееся нарушение договорных обязательств дает право пострадавшей стороне прекратить действие договора немедленно, без предварительного уведомления.

Часть II. ДРУГИЕ ОБЯЗАТЕЛЬСТВА

Статья 1. Ответственность владельца гостиницы

Юридическая ответственность владельца гостиницы определяется национальным законодательством. При отсутствии в национальном законодательстве соответствующих положений должно приниматься положение Европейской конвенции от 17 декабря 1962 г.

Ответственность за имущество гостя обычно ограничена, за исключением случаев, когда очевидна вина владельца гостиницы или его служащих.

Обязанность гостиницы принимать на хранение ценности зависит от размера и категории гостиницы.

Ответственность за ценности может быть разумно лимитирована, если гость был об этом своевременно проинформирован.

Владелец гостиницы не несет ответственность за автомашины гостей и их содержимое.

Статья 2. Ответственность гостя / клиента

Гость (клиент) несет перед владельцем гостиницы юридическую ответственность за любой ущерб, нанесенный лицам, зданию, отделке или оборудованию, по его установленной вине.

Статья 3. Задержка имущества гостя

Гостиница в качестве гарантий оплаты любых положенных ей сумм имеет право задержать и в дальнейшем реализовать по коммерческой стоимости любое имущество, доставленное гостем в помещение гостиницы.

Статья 4. Поведение гостя

Гость должен вести себя в соответствии с обычаями и правилами внутреннего распорядка, принятыми в гостинице.

Серьезное или повторяющееся нарушение правил внутреннего распорядка дает гостинице право прекратить действие договора немедленно, без предварительного уведомления.

Статья 5. Домашние животные

Если гость хочет привезти с собой в гостиницу домашнее животное, он обязан предварительно убедиться, что это разрешено правилами внутреннего распорядка данной гостиницы.

Статья 6. Занятие и освобождение номеров

Если это не оговорено иначе, номер(а), зарезервированный(ые) за гостем, должен быть готов к 14.00, а номера выезжающих освобождены к полудню.

Приложение Л

(справочное)

Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации

I. Общие положения

1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации “О защите прав потребителей

2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

“гостиница” — имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг;

“потребитель” — гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных (бытовых) нужд;

“исполнитель” — организация независимо от формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги потребителям по возмездному договору.

II. Информация об услугах, порядок оформления проживания в гостинице и оплаты услуг

Исполнитель обязан довести до сведения потребителя свое фирменное наименование (наименование), место нахождения (юридический адрес) и режим работы. Исполнитель размещает указанную информацию на вывеске.

Исполнитель — индивидуальный предприниматель должен предоставить потребителю информацию о своей государственной регистрации и наименовании зарегистрировавшего его органа.

Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Информация размещается в помещении, предназначенном для оформления проживания, в удобном для обозрения месте и в обязательном порядке включает в себя:

- настоящие Правила;
- сведения об исполнителе и номер его контактного телефона;
- свидетельство о присвоении гостинице соответствующей категории, если категория присваивалась;
- сведения о сертификации услуг, подлежащих обязательной сертификации (номер сертификата, срок его действия, сведения об органе, его выдавшем);
- сведения о номере лицензии, сроке ее действия, об органе, выдавшем лицензию, если данный вид деятельности подлежит лицензированию;
- извлечения из государственного стандарта, устанавливающего требования в области оказания услуг;
- цену номеров (места в номере);
- перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);
- перечень и цену дополнительных услуг, оказываемых за отдельную плату;
- сведения о форме и порядке оплаты услуг;
- предельный срок проживания в гостинице, если он установлен исполнителем;
- перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании услуг в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами;
- порядок проживания в гостинице;
- сведения о работе размещенных в гостинице предприятий общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания и др.;
- сведения об органе по защите прав потребителей при местной администрации, если такой орган имеется;
- сведения о вышестоящей организации.

Исполнитель обязан обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.

Указанная информация должна доводиться до сведения потребителей на русском языке и дополнительно, по усмотрению исполнителя, на государственных

языках субъектов Российской Федерации и родных языках народов Российской Федерации.

Исполнитель обязан обеспечить предоставление льгот при оказании услуг тем категориям граждан, которым такие льготы предусмотрены законами и иными нормативными правовыми актами.

Исполнитель вправе заключать договор на бронирование мест в гостинице путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя.

В случае опоздания потребителя с него взимается, кроме платы за бронирование, также плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется. В случае отказа потребителя оплатить бронь его размещение в гостинице производится в порядке общей очереди.

Исполнитель — коммерческая организация обязана заключить с потребителем договор на предоставление услуг, кроме случаев, когда отсутствует возможность предоставления услуг, в том числе, если учредительными документами исполнителя или гражданско-правовым договором, заключенным с ним, предусмотрена обязанность исполнителя в определенном порядке предоставлять услуги соответствующей категории лиц.

Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении потребителем паспорта или военного билета, удостоверения личности, иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность потребителя.

При оформлении проживания в гостинице исполнитель выдает квитанцию (талон) или иной документ, подтверждающий заключение договора на оказание услуг, который должен содержать:

- наименование исполнителя (для индивидуальных предпринимателей — фамилию, имя, отчество, сведения о государственной регистрации);
- фамилию, имя, отчество потребителя;

- сведения о предоставляемом номере (месте в номере);
- цену номера (места в номере);
- другие необходимые данные по усмотрению исполнителя.

Исполнитель вправе установить предельный срок проживания в гостинице, одинаковый для всех потребителей.

Исполнитель должен обеспечить круглосуточное оформление потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из нее.

Исполнитель не вправе без согласия потребителя предоставлять дополнительные услуги, оказываемые за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты услуг, не предусмотренных договором.

Запрещается обуславливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других услуг. Цена номера (места в номере), а также порядок и форма его оплаты устанавливаются исполнителем.

Исполнителем может быть установлена посуточная или почасовая оплата проживания. Исполнитель определяет перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере).

Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом — с 12 часов текущих суток по местному времени.

При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов) плата за проживание не взимается.

В случае задержки выезда потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа — почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа — плата за половину суток;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа — плата за полные сутки (если нет почасовой оплаты).

При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

Исполнитель с учетом местных особенностей вправе изменить единый расчетный час.

III. Порядок предоставления услуг

Качество предоставляемых услуг должно соответствовать условиям договора, а при отсутствии или неполноте условий договора — требованиям, обычно предъявляемым к этим услугам.

Если нормативными правовыми актами предусмотрены обязательные требования к услугам, качество предоставляемых услуг должно соответствовать этим требованиям. Материально-техническое обеспечение гостиницы, перечень и качество предоставляемых услуг должны соответствовать требованиям присвоенной ей категории.

Исполнитель обязан предоставить потребителю без дополнительной оплаты следующие виды услуг: вызов скорой помощи; пользование медицинской аптечкой; доставку в номер корреспонденции по ее получении; побудку к определенному времени; предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

Порядок проживания в гостинице устанавливается исполнителем.

Исполнитель в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации отвечает за сохранность вещей потребителя.

В случае обнаружения забытых вещей исполнитель обязан немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания не известны, исполнитель обязан заявить о находке в милицию или орган местного самоуправления.

В организациях общественного питания, связи и бытового обслуживания, размещенных в гостинице, лица, проживающие в гостинице, обслуживаются вне очереди.