Автономная некоммерческая профессиональная образовательная организация
«Высший инженерный колледж» (АНПОО «ВИК»)
Пушкинская ул., д. 268, 426008, г. Ижевск. Тел.: +7 (3412) 32-02-32. Тел./факс: 43-62-22. E-mail:mveu@mveu.ru, www.anogik.ru
ОКПО 43666726. ОГРН 1021801652927. ИНН 1833017258. КПП 183101001

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 01A879D600D9AF499849437C15CA3967FA
Владелец: Новикова Варвара Валентиновна
Действителен: с 03.04.2023 до 03.07.2024

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ПРАКТИЧЕСКИХ РАБОТ

ПМ.01 **Бронирование гостиничных услуг**

Для специальности

43.02.11 «Гостиничный сервис»

Ижевск, 2020 г.

Пояснительная записка

Методические рекомендации по выполнению практических работ составлены в соответствии с программой учебной дисциплины МДК.01.01 «Организация деятельности служб бронирования гостиничных услуг»» и предназначены для студентов.
Дисциплина позволяет познакомиться с составлением, заполнением и использованием документов, содержащих информацию о приеме заявки на бронирование, подтверждении, бронировании гостиничных услуг, аннуляции.

Критериями оценки результатов работы студента являются:

- уровень освоения учебного материала;
- умение использовать теоретические знания при выполнении практических работ;
- четкость и структурированность изложения ответа при устной защите;
- оформление материала в соответствии с требованиями при письменном опросе.

Всего на практические работы выделено 66 часов. Студенты должны подготовиться к занятию по вопросам, выданным преподавателем на уроках.

Практическая работа №1 Ознакомление с Классификацией гостиниц и Международными гостиничными цепями в России.

По теме 1.1. История развития гостиничного бизнеса.

***Цели**:* ознакомиться с Классификацией гостиниц и Международными гостиничными цепями в России; научиться работать с нормативными документами.

Ход практического занятия.

Задание:
1. Ознакомление с Классификацией гостиниц и Международными гостиничными цепями в России.

Теоретическая часть

Для отелей классификация — это способ представить необходимые потребителю сведения о качестве сервиса, инфраструктуре и других возможностях предприятия, помогая, таким образом, потенциальным клиентам и демонстрируя свою лояльность к ним.
Для потребителей классификация означает большую прозрачность, большую информированность и большую согласованность в оценке гостиниц.
Гостиничные предприятия классифицируют по различным критериям. Наиболее употребляемые среди них:
1- уровень комфорта, 2- вместимость номерного фонда, 3- функциональное назначение,
4- месторасположение, 5- продолжительность работы, 6- обеспечение питанием,
7- продолжительность пребывания, 8- уровень цен, 9- форма собственности.

Практическая часть

Используя интернет ресурсы и каталоги познакомиться с Международными гостиничными цепями в России, выбрать средство размещения и составить по плану характеристику гостиницы. Сделать выводы.

Вопросы	Ответы
1.Страна, туристские регионы, количество и комфорт средств размещения.	

2.Название средства размещения, уровень комфорта, регион.	
3.Месторасположение.	
4.Размер вместимость средств размещения.	
5.Функциональное назначение.	
6.Состояние здания: этажность, обустройство прилегающих территорий. Продолжительность работы.	
7.Предприятия питания - перечислить. Указать типы питания - сделать выводы.	
8. Дополнительные услуги.	
9. Что входит в стоимость.	

Выводы

Контрольные вопросы

1. Выделить типы отелей и типы гостиниц.
2. Назвать особенности классификации гостиниц.
3. Сделать вывод по гостинице: о типе расположения: вместимости: комфортности.
4. Составить список гостиниц УР и г. Ижевска, определить их отношение к Международной гостиничной цепи (МГЦ):

Список гостиниц	МГЦ	Адрес
Гостиница Юбилейная		ул. Пушкинская, 247А
Гостиница Malina		ул. Карла Маркса, 410
Гостиница Golden Fish		ул. Крестьянская, 5
Парк-Отель		Якшур-Бодьинский тракт, 2
Гостиница Motel U-2		ул. Каменская, 13
Гостиница Парк Инн от Рэдиссон	от Рэдиссон	ул. Бородинская, 25
ИжОтель		ул. Фронтовая
Гостиница Уральская		ул. 9 Января, 221
Отель ДерябинЪ		ул. Красногеройская, 107
Amaks Центральная	Amaks	ул. Пушкинская, 223
Отель Ost-roff		ул. Имени Вадима Сивкова, 7
Гостиница Ижевская		ул. Тепличная, 4
Гостиница Нарцисс		ул. Гагарина, 29А
Отель Сосновый бор		микрорайон Сосновый бор, 23
Отель Околица		ул. Живсовхозная, 23А
Гостиница Италмас		ул. Гагарина, 5б
Хостел Апельсин		ул. Максима Горького, 164
Хостел Советский		ул. Советская, 24А
Хостел Иж		ул. Красная, 131

5. Выполнить тест.

Тестовые задания:

Тест 1. Вариант 1.

1.В России в основу системы категоризации гостиниц положены:
а. рекомендации ЮНВТО;
б. Всемирного банка.;
в. ЮНЕСКО;
г. рекомендации ВТО;
д. все ответы верны.

2. Коллективные средства размещения:

а. дома отдыха;
б. спортивные базы;
в. комнаты в квартирах;
г. дома;
д. коттеджи.

3. По уровню комфорта виды системы классификации гостиниц:
а. по часам;
б. по звездам;
в. по коронам;
г. по буквам;
д. по знакам.

4. Звездная система классификации гостиниц наиболее распространена в следующих странах:
а. Греция;
б. Великобритания;
в. США;
г. Франции;
д. Бельгии.

5. К гостиницам и аналогичным средствам размещения по стандартной российской классификации средств размещения относятся:
а. санатории;
б. пансионаты;
в. мотели;
г. общежития;
д. базы отдыха.

6. Отметьте страны, в которых стандарты, нормы и процедуры категоризации устанавливаются государственными органами:
а. Россия;
б. США;
в. Италия;
г. Швейцария;
д. Швеция.

7. Отметьте страны, в которых категоризация проводится на добровольной основе:
а. США;
б. Россия;
в. Франция;
г. Великобритания;
д. Италия.

8. По количеству и качеству предоставляемых услуг система классификации гостиниц может быть:
а. по часам;
б. по звездам;
в. по книгам;
г. по буквам;
д. по разрядам;
е. по пальцам.

9. Звездная система классификации гостиниц наиболее распространена в следующих странах:
а. Греция;
б. Великобритания;
в. США;
г. Италии и Израиле;
д. Франции, России, Австрии, Бельгии.

10. В Российской Федерации приняты и действуют следующие нормативные документы в сфере средств размещения:
а. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства РФ от 25 Апреля 1997 г. № 490;
б. ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц;
в. ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»;
г. ОКУН,ОКДП,ОКВЭД;
д. Закон о защите прав потребителя;
е. все ответы верны.

11.Согласно российской классификации гостиниц, номер «люкс» это:
а. номер в средстве размещения площадью не менее 35 м2, состоящий из двух комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного-двух человек;
б. однокомнатный н7омер площадью не менее 25 м2, рассчитанный на проживание одного-двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной, столовой, кабинета;
в. номер в составе средств размещения площадью не менее 40 м2 состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной, столовой, спальни), имеющий кухонное оборудование;
г. номер в составе средстве размещения площадью не менее 75 м2, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной, столовой, кабинета и спальни), с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200х200 см.) и дополнительным гостевым туалетом;
д. номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного-двух человек.

12. Согласно российской классификации гостиниц, номер «студия» это:
а. номер в средстве размещения площадью не менее 35 м2, состоящий из двух комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного-двух человек;
б. Однокомнатный номер площадью не менее 25 м2, рассчитанный на проживание одного-двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной, столовой, кабинета;
в. номер в составе средств размещения площадью не менее 40 м2 состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной, столовой, спальни), имеющий кухонное оборудование;
г. номер в составе средстве размещения площадью не менее 75 м2, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной/столовой, кабинета и спальни), с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200х200 см.) и дополнительным гостевым туалетом;
д. номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного-двух человек.

13. К гостиницам и аналогичным средствам размещения по стандартной российской классификации средств размещения относятся:
а. санатории;
б. пансионаты;
в. мотели;

г. общежития;
д. базы отдыха.

14. «Альп-отели» это:
а. отели у дороги;
б. отели для длительного проживания;
в. отели в центре города;
г. отели для бизнесменов;
д. отели в горах.

15. Небольшой загородный дом, дача, сельский домик в горной Швейцарии, часто используемый для размещения туристов или небольших туристских групп, путешествующих, как правило, по пешеходным маршрутам:
а. бунгало;
б. приют;
в. шале.
г. пансион;
д. изба;

16. Резидентные гостиницы это:
а. отели у дороги;
б. отели для длительного проживания;
в. отели в центре города;
г. отели для бизнесменов;
д. отели в горах.

17. К небольшой гостинице «на воде» относится термин:
а. ротель;
б. ботель;
в. флотель;
г. флайтель;
д. отель-курорт.

18. К аэрогостинице или «летающему отелю» относится термин:
а. ротель;
б. ботель;
в. флотель;
г. флайтель;
д. отель-курорт.

19. Система, в соответствии с которой потребитель пользуется собственностью ограниченно во времени (за единицу времени принимается одна неделя):
а. франчайзинга;
б. таймшера;
в. лизинга;
г. аренды.
д. кондоминимума.

20. Кемпинг − это…
а. традиционный тип гостиничного предприятия, располагающийся, как правило, в крупном городе или значительном рекреационном месте, имеющий большой штат обслуживающего персонала, предоставляющий широкий набор дополнительных услуг и высокий уровень комфорта;

б. средство размещения автотуристов, приспособленное для семейного размещения и обслуживания семьи, без необходимости оплаты всего комплекса услуг;
в. лагерь для авто-, мото-, велотуристов, обычно расположенный в загородной местности, иногда недалеко от мотеля;
г. передвижная гостиница, представляющая собой вагон с одно- или двухместными номерами - спальными отсеками, в которых имеются также помещения для переодевания, общая кухня и общий туалет;
д. небольшой загородный дом, дача, сельский домик в горной Швейцарии.

Практическая работа №2 Определение места гостиниц УР и г. Ижевска в системе

По теме 1.1. История развития гостиничного бизнеса.

***Цели**:* научиться работать с нормативными документами; определять показатели оценки типологии и классификации гостиниц.

Ход практического занятия.

Задание:
2. Определение места гостиниц УР и г. Ижевска в системе.

Теоретическая часть

Классификация гостиничных предприятий по уровню комфорта играет огромную роль в решении вопросов управления качеством гостиничных услуг. Уровень комфорта — это комплексный критерий, слагаемыми которого являются:
- состояние номерного фонда — площадь номеров (кв. м), доля одноместных (однокомнатных), многокомнатных номеров, номеров-апартаментов, наличие коммунальных удобств и т.д.;
- состояние мебели, инвентаря, предметов санитарно-гигиенического назначения и т.п.;
- наличие и состояние предприятий питания — ресторанов, кафе, баров и т.п.;
- состояние здания, подъездных путей, обустройство прилегающей территории;
- информационное обеспечение и техническое оснащение, в том числе наличие связи телефонной, спутниковой, телевизоров, холодильников, мини-баров, мини-сейфов и т.д.;
- предоставление ряда дополнительных услуг.

Указанные параметры оцениваются практически во всех имеющихся сегодня системах классификации гостиниц. Кроме того, ряд требований предъявляется к персоналу и его подготовке, образованию, квалификации, возрасту, состоянию здоровья, знанию языков, внешнему виду и поведению. В настоящее время в мире насчитывается более 30 систем классификации гостиниц, причем в каждой стране приняты свои национальные стандарты.

Введению единой мировой классификационной системы препятствуют факторы, связанные с культурными и национальными особенностями, историческим развитием различных государств и т.д.

Наиболее распространена система классификации**:** система звезд — европейская система классификации, базирующаяся на французской национальной системе классификации, в основе которой лежит деление гостиниц на категории от одной до пяти звезд. Такая система применяется во Франции, Австрии, Венгрии, Египте, Китае, России, Бразилии (с некоторым завышением звездности в независимых отелях) и ряде других стран.

Практическая часть

1. Пользуясь Государственным стандартом Российской Федерации "Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц". (ГОСТ Р 50645-94), определите категорию гостиниц в следующей задаче:

Гостиница имеет следующее техническое оснащение: радиоприемник, цветной телевизор в каждом номере, телефонный аппарат в апартаментах в каждой комнате, электро-розетки с указанием напряжения и др. Водоснабжение: горячее от резервной подстанции на время аварии; имеется оборудование для дополнительной фильтрации воды; кондиционирование воздуха во всех помещениях круглогодично, радиотрансляция во всех помещениях включая лифты; площадь однокомнатного одноместного номера 12 м2.

Ответ.

Исходя из таблицы требования к гостинице, указанные в задачи совпадают (4 и 5 звезд), но в п.3 номерной фонд - площадь однокомнатного одноместного номера 12 м2, относится только к категории 4 звезды, поэтому можно сделать вывод, что данная гостиница с требованиями, (указанными выше) относится к категории 4 *.

2.Пользуясь Государственным стандартом Российской Федерации "Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц". (ГОСТ Р 50645-94), определите категорию гостиниц УР и г. Ижевска в системе.

Ответ.

Список гостиниц	Категория	Адрес
Гостиница Юбилейная	4*	ул. Пушкинская, 247А
Гостиница Malina	4*	ул. Карла Маркса, 410
Гостиница Golden Fish	4*	ул. Крестьянская, 5
Парк-Отель	4*	Якшур-Бодьинский тракт, 2
Гостиница Motel U-2	4*	ул. Каменская, 13
Гостиница Парк Инн от Рэдиссон	4*	ул. Бородинская, 25
ИжОтель	3*	ул. Фронтовая
Гостиница Уральская	3*	ул. 9 Января, 221
Отель ДерябинЪ	3*	ул. Красногеройская, 107
Amaks Центральная	3*	ул. Пушкинская, 223
Отель Ost-roff	3*	ул. Имени Вадима Сивкова, 7
Гостиница Ижевская	3*	ул. Тепличная, 4
Гостиница Нарцисс	3*	ул. Гагарина, 29А
Отель Сосновый бор	3*	микрорайон Сосновый бор, 23
Отель Околица	3*	ул. Живсовхозная, 23А
Гостиница Италмас	2*	ул. Гагарина, 5б
Хостел Апельсин	2*	ул. Максима Горького, 164
Хостел Советский	2*	ул. Советская, 24А
Хостел Иж	2*	ул. Красная, 131

Контрольные вопросы

1. Перечислите специализированные гостиницы.
2. Перечислите требования к гостиницам делового назначения и к гостиницам для отдыха. Найдите общие черты и различия.
3. Назовите критерии классифицировании по уровню комфорта.
4. Определить типологию и классификацию гостиниц.

Практическая работа №3 Составление и обоснование организационной структуры гостиницы

По теме 1.1. История развития гостиничного бизнеса.

***Цели**:* научиться работать с нормативными документами; определять показатели оценки типологии и классификации гостиниц; научиться составлять и обосновывать организационную структуру гостиницы.

Ход практического занятия.

Задание:
2. Составление и обоснование организационной структуры гостиницы.

Теоретическая часть

Организационная (управленческая) структура гостиничного предприятия зависит от многих факторов. Прежде всего, она зависит от вместимости предприятия, также во многом зависит от его назначения, месторасположения, от сегмента потребителей, категории отеля, формы собственности и многого другого. Еще одним классификационным признаком является уровень комфорта. В мире существует более 30 систем классификации гостиниц по уровню сервиса и количеству предлагаемых услуг. «Звездная» система — наиболее распространенная, именно ее рекомендует Всемирная туристская организация (ВТО).

Практическая часть

Выбрать гостиницу из каталога или используя интернет ресурсы и выполнить задание по плану:
1. Название средства размещения, уровень комфорта.
2. Страна, регион, где расположена гостиница.
3. Выписать те службы гостиницы, которые студенты видят в каталогах или интернет ресурсах как службы переднего плана. Добавить схему службами заднего плана.
4. Построить схему управления гостиницей.
5. Подсчитать численность обслуживающего персонала.
Количество обслуживающего персонала в среднем на номер составляет:
Одна звезда - 0,4 чел.
Две звезды - 0,6 чел.
Три звезды - 0,8 чел.
Четыре звезды – 1,2 чел.
Пять звезд - 2 чел.
6. Сделать вывод: какой вид организационной структуры построен и обосновать, почему.

Контрольные вопросы

1. Заполнить таблицу.

Организационная структура служб гостиницы

Тип организационной структуры	Характеристика	Достоинства

2. От каких факторов зависит управленческая структура гостиницы.

Ключи

Тест 1. В. - 1.

1 А.	**2. А.Б.**	**3. Б.В.Г.**	**4. Г.Д.**	**5. Б.В.**	**6. А.В.**	**7. А.Б.В.Г.**
8. Б.	**9 Д.**	**10. Е.**	**11. А.**	**12. Б.**	**13. Б.В.Г.**	**14. Д.**
15. В.	**16. Б.**	**17. Б.**	**18. Г.**	**19Б.**	**20. В. В.**	

Тест 2. В. - 2.

1. Б.	**2. Д.**	**3. А.**	**4. А.**	**5. В.**	**6. Б.Г.Д.**	**7. А.Д.**
8. В.	**9. Д.**	**10. Д.**	**11. Б.В.Д.**	**12Б.**	**13.А.**	**14.Б.**
15. В.	**16. В.**	**17. А.Г.Д.**	**18. В.**	**19. Г.**	**20. В.**	

Практическая работа №4 Применение нормативных документов предприятиями по Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ. Международные гостиничные правила. Кодекс отношений между гостиницами и турагентствами.

По теме 1.1. История развития гостиничного бизнеса.

***Цели**:* научиться работать с нормативными документами.

Ход практического занятия.

Задание:

1. Применение нормативных документов предприятиями по Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ. Международные гостиничные правила. Кодекс отношений между гостиницами и турагентствами.

Теоретическая часть

Прослушать доклад «Договорные отношения между средствами размещения и туроператорами».

Кодекс обязывает гостиничное предприятие давать точную информацию по категории и расположению отеля, а также по качеству предоставляемых услуг. В нем определяется, что турагент не имеет права устанавливать для своих клиентов цены ниже тех, которые установлены по договору комиссии. Это имеет отношение и к туроператору, работающему с гостиницей на тех же условиях. При этом ни турагент, ни туроператор, ни гостиница не должны раскрывать цену, которая оговорена в контракте.

Документами, регулирующими взаимоотношения туристского бизнеса с гостиничными предприятиями, являются: Международные гостиничные правила, одобренные Советом Международной гостиничной ассоциации (02.11.81 г.), и Межрегиональная гармонизация критериев гостиничной классификации на основе классификационных стандартов, одобренная региональными комиссиями ВТО в 1989 г.

Практическая часть

1. Используя интернет ресурсы составить характеристику крупнейших пяти туроператоров.
2. Назвать туроператора - направление работ - в каких странах работает - объем работ.
3. Работа с нормативными документами:

Гражданский кодекс Российской Федерации (ГК РФ). Точка доступа: Consultant.ru›document/cons_doc_LAW_514.

Закон. О защите прав потребителей. (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 N 2-ФЗ ... (см. Обзор изменений данного документа). Consultant.ru›document/cons_doc_LAW_11376/ Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 01.05.2017)... Список изменяющих документов. Точка доступа: Consultant.ru›document/cons_doc_LAW_305/

Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (утв. постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085). Точка доступа: ГАРАНТ. base.garant.ru›71216750/

Международные гостиничные правила. Одобрены Советом Международной гостиничной ассоциации 2 ноября 1981 г. Катманду, Непал. Введение. Точка доступа: StudFiles.net›preview/1826541/

Кодекс отношений между гостиницами и турагентствами. Точка доступа: docs.cntd.ru›document/901813690.

Контрольные вопросы

1. Как и в каких документах регулируются договорные отношения.
2. Кто может быть заказчиком и кто потребителем услуг.

3. Ответственность сторон - в чем заключается.
4. Виды соглашений.
5. В чем различие специализации туроператоров и турагентов.
6. Документами, регулирующими взаимоотношения туристского бизнеса с гостиничными предприятиями являются.
7. Законспектировать статьи 8.10.15.24 Кодекса отношений между гостиницей и турагенствами.
8. Выполнить тест:

Тест 2. Вариант 1.

1. Международные гостиничные правила были приняты Международной гостиничной ассоциацией в:
а. 1975 г.;
б. 1981 г.;
в. 1980 г.;
г. 1977 г.
д. 1991г..

2. Индивидуальные средства размещения:
а. мотели;
б. пансионаты;
в. конгресс-центры;
г. круизные суда;
д. квартира.

3. Самой распространенной классификацией является:
а. звездная;
б. АА.
в. система разрядов;
г. система букв;
д. система алмазов.

4. Классификация услуг гостиниц системы букв распространена в:
а. Греции;
б. Великобритании;
в. США;
г. Италии и Израиле;
д. Франции, России.

5. Классификация услуг гостиниц системы «Корон» распространена в:
а. Греции;
б. Великобритании;
в. США;
г. Италии и Израиле;
д. Франции, России.

6. Отметьте страны, в которых стандарты, нормы и процедуры категоризации устанавливаются негосударственными органами:
а. Россия;
б. США;
в. Франция;
г. Швейцария;
д. Великобритания.

7. Отметьте страны, в которых категоризация проводится обязательно:
а. Греция;
б. Россия;
в. Франция;

г. Швейцария;
д. Италия.

8. Согласно российской классификации гостиниц, номер «апартамент» это:
а. номер в средстве размещения площадью не менее 35 м2, состоящий из двух комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного-двух человек;
б. однокомнатный н7омер площадью не менее 25 м2, рассчитанный на проживание одного-двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета;
в. номер в составе средств размещения площадью не менее 40 м2 состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной, столовой, спальни), имеющий кухонное оборудование;
г. номер в составе средстве размещения площадью не менее 75 м2, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной, столовой, кабинета и спальни), с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200х200 см.) и дополнительным гостевым туалетом;
д. номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного-двух человек.

9. Согласно российской классификации гостиниц, номер «второй категории» это:
а. номер в средстве размещения площадью не менее 35 м2, состоящий из двух комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного-двух человек;
б. однокомнатный номер площадью не менее 25 м2, рассчитанный на проживание одного-двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной/столовой/кабинета;
в. номер в составе средств размещения площадью не менее 40 м2 состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной, столовой, спальни), имеющий кухонное оборудование;
г. номер в составе средстве размещения площадью не менее 75 м2, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной, столовой, кабинета и спальни), с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200х200 см.) и дополнительным гостевым туалетом;
д. номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного-двух человек.

10. Таймшерные курорты различаются по целям пребывания и местоположению на:
а. пляжные;
б. городские;
в. горные;
г. тематические парки отдыха;
д. ответы А и В.

11. К индивидуальным средствам размещения по стандартной российской классификации средств размещения относятся:
а. меблированные комнаты;
б. квартиры, сдаваемые в наем;
в. дома, сдаваемые в наем;
г. кемпинги;
д. коттеджи, сдаваемые в наем.

12. Аппартаментные гостиницы это:
а. предоставляющие номера, состоящие из 3-х комнат (спальня, кабинет, гостиная);
б. предоставляющие номера с кухней и кухонным оборудованием;

в. предоставляющие номера, состоящие из одной комнаты разделенной несколько зон (спальня, кабинет, спальня гостиная);
г. предоставляющие номера с числом коек по количеству проживающих (из расчет 6 кв. м. на человека);
д. предоставляющие номера, состоящие из одной комнаты с полным санузлом.

13. Передвижная гостиница вагон это:
а. ротель;
б. ботель;
в. флотель;
г. флайтель;
д. отель-курорт.

14. К «мега» отелям относятся гостиницы с числом номером более:
а. 500;
б. 600;
в. 1000;
г. 1500;
д. 2000.

15. Под коллективным средством размещения понимается любой объект, который регулярно или иногда предоставляет туристам размещение для ночевки в комнате или в каком либо ином помещении, однако число номеров, которое в нем имеется, превышает определенный минимум, в России:
а. 5;
б. 7;
в.10;
г. 3;
д. 15.

16. К крупной гостинице – «курорт на воде» относится термин:
а. ротель;
б. ботель;
в. флотель;
г. флайтель;
д. отель-курорт.

17. К специализированным средствам размещения по стандартной российской классификации средств размещения относятся:
а. профилактории;
б. клубы с проживанием;
в. гостиницы квартирного типа;
г. туристские приюты и стоянки;
д. лагеря труда и отдыха.

18. Мотель − это…
а. традиционный тип гостиничного предприятия, располагающийся, как правило, в крупном городе или значительном рекреационном месте, имеющий большой штат обслуживающего персонала, предоставляющий широкий набор дополнительных услуг и высокий уровень комфорта;
б. средство размещения автотуристов, приспособленное для семейного размещения и обслуживания семьи, без необходимости оплаты всего комплекса услуг;

в. лагерь для авто-, мото-, велотуристов, обычно расположенный в загородной местности, иногда недалеко от мотеля;
г. передвижная гостиница, представляющая собой вагон с одно- или двухместными номерами − спальными отсеками, в которых имеются также помещения для переодевания, общая кухня и общий туалет;
д. гостиницы квартирного типа.

19. Бунгало − это…
а. стационарный корабль, изъятый из эксплуатации как транспортное средство и используется в качестве отеля;
б. небольшая гостиница на воде, в качестве которой может использоваться соответствующим образом оборудованное судно;
в. отель, состоящий из квартир, цена которых не зависит от числа проживающих в нем гостей, рассчитан на самообслуживание;
г. небольшое строение из легких материалов, используемое для размещения туристов;
д. лагерь для авто-, мото-, велотуристов, обычно расположенный в загородной местности, иногда недалеко от мотеля.

20. Франчайзинг – это:
а. аренда гостиницы;
б. покупка гостиницы в собственность;
в. коммерческая передача торгового знака, НОУ-ХАУ приемов и методов работы головной компании;
г. объединение независимых компаний для решения общих маркетинговых целей;
д. управление гостиницей по контракту.

Вариант 2.

1. В России в основу системы категоризации гостиниц положены:
а. Рекомендации ЮНВТО;
б. Всемирного банка;
в. ЮНЕСКО;
г. Рекомендации ВТО;
д. Все ответы верны.

2. Коллективные средства размещения:
а. дома отдыха;
б. спортивные базы;
в. комнаты в квартирах;
г. дома;
д. коттеджи.

3. По уровню комфорта виды системы классификации гостиниц:
а. по часам;
б. по звездам;
в. по коронам;
г. по буквам;
д. по знакам.

4. Звездная система классификации гостиниц наиболее распространена в следующих странах:
а. Греция;
б. Великобритания;
в. США;

г. Франции;
д. Бельгии.

5. К гостиницам и аналогичным средствам размещения по стандартной российской классификации средств размещения относятся:
а. санатории;
б. пансионаты;
в. мотели;
г. общежития;
д. базы отдыха.

6. Отметьте страны, в которых стандарты, нормы и процедуры категоризации устанавливаются государственными органами:
а. Россия;
б. США;
в. Италия;
г. Швейцария;
д. Швеция.

7. Отметьте страны, в которых категоризация проводится на добровольной основе:
а. США;
б. Россия;
в. Франция;
г. Великобритания;
д. Италия.

8. По количеству и качеству предоставляемых услуг система классификации гостиниц может быть:
а. по часам;
б. по звездам;
в. по книгам;
г. по буквам;
д. по разрядам;
е. по пальцам.

9. Звездная система классификации гостиниц наиболее распространена в следующих странах:
а. Греция;
б. Великобритания;
в. США;
г. Италии и Израиле;
д. Франции, России, Австрии, Бельгии.

10. В Российской Федерации приняты и действуют следующие нормативные документы в сфере средств размещения:
а. Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденные постановлением Правительства РФ от 25 Апреля 1997 г. № 490;
б. ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц;
в. ГОСТ Р 51185-98 «Туристские услуги. Средства размещения. Общие требования»;
г. ОКУН, ОКДП, ОКВЭД;
д. Закон о защите прав потребителя;
е. все ответы верны.

11. Согласно российской классификации гостиниц, номер «люкс» это:
а. номер в средстве размещения площадью не менее 35 м2, состоящий из двух комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного-двух человек;
б. однокомнатный номер площадью не менее 25 м2, рассчитанный на проживание одного-двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной, столовой, кабинета;
в. номер в составе средств размещения площадью не менее 40 м2 состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной, столовой, спальни), имеющий кухонное оборудование;
г. номер в составе средстве размещения площадью не менее 75 м2, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной, столовой, кабинета и спальни), с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200х200 см.) и дополнительным гостевым туалетом;
д. номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного-двух человек.

12. Согласно российской классификации гостиниц, номер «студия» это:
а. номер в средстве размещения площадью не менее 35 м2, состоящий из двух комнат (гостиной и спальни), рассчитанный на проживание одного-двух человек;
б. однокомнатный номер площадью не менее 25 м2, рассчитанный на проживание одного-двух человек, с планировкой, позволяющей использовать часть помещения в качестве гостиной, столовой, кабинета;
в. номер в составе средств размещения площадью не менее 40 м2 состоящий из двух и более жилых комнат (гостиной, столовой, спальни), имеющий кухонное оборудование;
г. номер в составе средстве размещения площадью не менее 75 м2, состоящий из трех и более жилых комнат (гостиной, столовой, кабинета и спальни), с нестандартной широкой двуспальной кроватью (200х200 см.) и дополнительным гостевым туалетом;
д. номер в средстве размещения, состоящий из одной жилой комнаты с одной двумя кроватями, с неполным санузлом (умывальник, унитаз либо один полный санузел в блоке из двух номеров), рассчитанный на проживание одного-двух человек.

13. К гостиницам и аналогичным средствам размещения по стандартной российской классификации средств размещения относятся:
а. санатории;
б. пансионаты;
в. мотели;
г. общежития;
д. базы отдыха.

14. «Альп-отели» это:
а. отели у дороги;
б. отели для длительного проживания;
в. отели в центре города;
г. отели для бизнесменов;
д. отели в горах.

15. Небольшой загородный дом, дача, сельский домик в горной Швейцарии, часто используемый для размещения туристов или небольших туристских групп, путешествующих, как правило, по пешеходным маршрутам:
а. бунгало;
б. приют;
в. шале.
г. пансион;
д. изба;

16. Резидентные гостиницы это:
а. отели у дороги;
б. отели для длительного проживания;
в. отели в центре города;
г. отели для бизнесменов;
д. отели в горах.

17. К небольшой гостинице на воде» относится термин:
а. ротель;
б. ботель;
в. флотель;
г. флайтель;
д. отель-курорт.

18. К аэрогостинице или «летающему отелю» относится термин:
а. ротель;
б. ботель;
в. флотель;
г. флайтель;
д. отель-курорт.

19. Система, в соответствии с которой потребитель пользуется собственностью ограниченно во времени (за единицу времени принимается одна неделя):
а. франчайзинга;
б. таймшера;
в. лизинга;
г. аренды;
д. кондоминимума.

20. Кемпинг − это…
а. традиционный тип гостиничного предприятия, располагающийся, как правило, в крупном городе или значительном рекреационном месте, имеющий большой штат обслуживающего персонала, предоставляющий широкий набор дополнительных услуг и высокий уровень комфорта;
б. средство размещения автотуристов, приспособленное для семейного размещения и обслуживания семьи, без необходимости оплаты всего комплекса услуг;
в. лагерь для авто-, мото-, велотуристов, обычно расположенный в загородной местности, иногда недалеко от мотеля;
г. передвижная гостиница, представляющая собой вагон с одно- или двухместными номерами − спальными отсеками, в которых имеются также помещения для переодевания, общая кухня и общий туалет;
д. небольшой загородный дом, дача, сельский домик в горной Швейцарии.

Ключи

Тест 1. В. - 1.

1 А.	**2. А.Б.**	**3. Б.В.Г.**	**4. Г.Д.**	**5. Б.В.**	**6. А.В.**	**7. А.Б.В.Г.**
8. Б.	**9 Д.**	**10. Е.**	**11. А.**	**12. Б.**	**13. Б.В.Г.**	**14. Д.**
15. В.	**16. Б.**	**17. Б.**	**18. Г.**	**19Б.**	**20. В. В.**	

Тест 2. В. - 2.

1. Б.	**2. Д.**	**3. А.**	**4. А.**	**5. В.**	**6. Б.Г.Д.**	**7. А.Д.**
8. В.	**9. Д.**	**10. Д.**	**11. Б.В.Д.**	**12Б.**	**13.А.**	**14.Б.**
15. В.	**16. В.**	**17. А.Г.Д.**	**18. В.**	**19. Г.**	**20. В.**	

Практическая работа №5 Изучение функций, выполняемых сотрудниками службы; требования, предъявляемых к ним. Ознакомление с основными категориями обслуживающего персонала, общими требованиями к нему, организацией и планированием его труда, организацией рабочего места, правилами личной гигиены.

По теме 1.2. Ознакомление с видами, системами бронирования мест в средствах размещения.

***Цели**:* научиться выполнять функции сотрудников службы бронирования; требования к персоналу, заниматься организацией и планированием своего труда, следовать правилам личной гигиены.

Ход практического занятия.

Задание:
1. Изучение функций, выполняемых сотрудниками службы; требования, предъявляемых к ним. Ознакомление с основными категориями обслуживающего персонала, общими требованиями к нему, организацией и планированием его труда, правилами личной гигиены.

Теоретическая часть

Технологический цикл обслуживания гостей (рисунок 1).

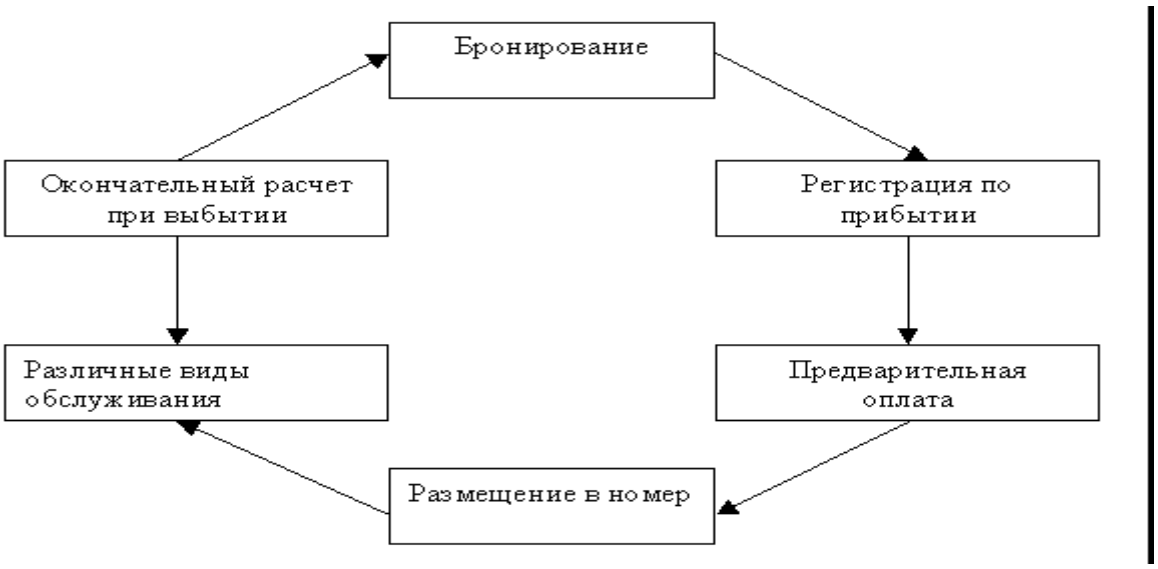


Рисунок 1 – Технологический цикл обслуживания гостей

Для осуществления процесса обслуживания туристов в гостинице должен быть предусмотрен минимальный набор следующих основных служб, обеспечивающих предоставление основных гостиничных услуг:
- служба бронирования;
- служба управления номерным фондом;
- административная служба;
- служба общественного питания;
- коммерческая служба;
- технические службы;
- вспомогательные и дополнительные службы.

Служба бронирования тесно связана со службой номерного фонда.

Служба управления номерным фондом занимается решением вопросов, связанных с бронированием номеров, приемом туристов, прибывающих в гостиницу, их регистрацией и размещением по номерам, а также отправкой домой или к следующему пункту маршрута путешествия после окончания тура, обеспечивает обслуживание туристов в номерах, поддерживает необходимое санитарно-гигиеническое состояние номеров и уровень комфорта в жилых помещениях, занимается оказанием бытовых услуг гостям.

В состав службы входят директор или менеджер по эксплуатации номеров, служба приема и размещения, служба горничных, объединенная сервисная служба (швейцары, коридорные, гардеробщики, служащие гаражного хозяйства), служба портье, служба консьержа, служба посыльных, инспектор по уборке номеров, служба безопасности.

Правила личной гигиены:

- Внешний вид персонала создает для гостя первое впечатление о гостинице. Поэтому все сотрудники гостиницы должны позаботиться о том, чтобы выглядеть нарядными и ухоженными, опрятными.
- В обязательном порядке предусматривается пользование дезодорантами и антиперсперантами, а при работах, связанных с физическими нагрузками, принятие душа. Средства личной гигиены должны применяться в меру и не раздражать.
- Дыхание сотрудников должно быть всегда свежим и не раздражающим.

Практическая часть

Посетить сайт гостиницы Ижевска (по выбору). Познакомиться с информацией о службе бронирования данной гостиницы. Посмотреть информацию о функциях, категориях сотрудников отдела бронирования и требованиях к ним.

Посмотреть номера. Познакомиться с персоналом службы бронирования, организацией и планированием его труда, правилами личной гигиены.

Контрольные вопросы

1. Описать организацию и планирование труда.

2.Заполнить таблицу

Персонал службы бронирования	Должностные обязанности	Квалификационные требования.

3. Какие требования предъявляются к внешнему виду и личной гигиене персонала гостиницы?

Практическая работа №6 Ознакомление с организацией работы службы бронирования, рабочими местами, правилами техники безопасности, должностными инструкциями. Составление структуры и схемы работы службы бронирования. Материально-техническая база службы бронирования: оборудование, инвентарь, инструменты, документационное обеспечение.

По теме 1.2. Ознакомление с видами, системами бронирования мест в средствах размещения.

***Цели**:* ознакомиться с организацией работы службы бронирования, правилами техники безопасности, должностными инструкциями, организовать рабочее место персонала службы бронирования.

Ход практического занятия.

Задание:

1. Ознакомление с организацией работы службы бронирования, рабочими местами, правилами техники безопасности, должностными инструкциями. Составление структуры и схемы работы службы бронирования.

Материально-техническая база службы бронирования: оборудование, инвентарь, инструменты, документационное обеспечение.

Теоретическая часть

Рисунок 1 – Технологический цикл обслуживания гостей

Организация работы службы бронирования, рабочее место персонала службы бронирования. Технологический цикл обслуживания гостей (рисунок 1).

Рабочие инструменты служащих:

- компьютер;
- лазерный принтер профессиональный для печатания счетов (должен выдерживать большие нагрузки).

Организация рабочего места персонала службы бронирования:
- цифровая многоканальная телефонная станция, которая переводит звонки внутри гостиницы; телефон должен иметь дисплей, на который выводится информация о том, кто и кому звонит;
- факс - ксерокс - калькулятор - документация - канцелярские товары;
- информационные проспекты (могут располагаться рядом на специальных стойках).

Практическая часть

1. Посетить сайт гостиницы Ижевска (по выбору). Ознакомиться с организацией работы службы бронирования, рабочими местами, правилами техники безопасности, должностными инструкциями:
1.В учебной гостинице поместить рабочее место в соответствии с требованиями.
2.Укомплектовать современными техническими средствами и документацией.
3.Заполнить заявку на бронирование в учебную гостиницу:

Заявка на

бронирование в_____
_____ (название средства размещения)
Дата и время заезда_____
Дата и время выезда_____
Число гостей_____
Количество и категория номеров_____
Услуги питания_____
Цена_____
ФИО заказчика_____ и юридический адрес
Вид оплаты_____
Особые пожелания_____
Дата _____ подпись
Принял менеджер по бронированию _____ ФИО
Дата _____ подпись
Резолюция._____

2. Посетить сайт гостиницы Ижевска (по выбору). Посмотреть информацию о материально-технической базе службы бронирования: оборудование, инвентарь, инструменты, документационное обеспечение.

Контрольные вопросы

1. Выписать условия для эффективной работы службы бронирования.
2. Перечислить оборудование рабочего стола.
3.Заполнить таблицу

Оборудование	Инвентарь	Инструменты	Документационное обеспечение

Практическая работа №7 Ознакомление с организацией работы и оборудованием, порядком оформления заявок. Осуществление приема заказов на бронирование от потребителей. Осуществление приема заказов на бронирование от потребителей. Составление заявки на бронирование от физического лица.

По теме 1.2. Ознакомление с видами, системами бронирования мест в средствах размещения.

***Цели**:* научиться применять знания организации работы службы бронирования и работы с оборудованием, порядка оформления заявок; осуществлять прием заказов на бронирование от потребителей; составлять заявки на бронирование от физического лица.

Ход практического занятия.

Задание:
1. Ознакомление с организацией работы и оборудованием, порядком оформления заявок. Осуществление приема заказов на бронирование от потребителей.
Составление заявки на бронирование от физического лица.

Теоретическая часть

Процесс бронирования состоит из следующих этапов: подбор номеров, соответствующих заказам, из имеющихся в наличии; регистрация, подтверждение и выполнение предварительных заказов; а также составление административных отчетов. Информация по бронированию имеет особенно большое значение для последующих административных функций. Например, информации по клиентам могут быть выданы на основании информации, полученной в ходе процесса бронирования. Тем не менее, самым важным результатом бронирования все же является наличие номера ко времени прибытия клиента.
Ниже приводятся типичные этапы бронирования:
- заявка на бронирование;
- определение наличия номеров;
- регистрация предварительного заказа;
- подтверждения бронирования;
- выполнение заказа;
- составление отчетов о бронировании.

Практическая часть

1. Используя каталоги и интернет ресурсы выбрать средство размещения и заполнить заявку на бронирование на 00 человек с 00.00.20__ по 00.00.20__ (даты и количество гостей для каждого студента другие).

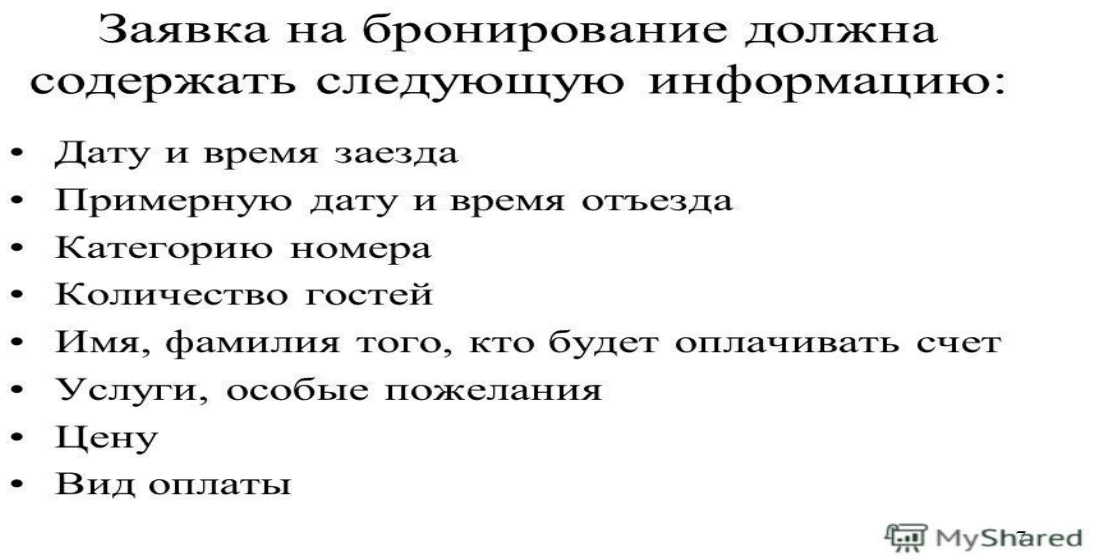


Рисунок 1 – Реквизиты заявки на бронирование

Примерный текст письма-заявки на бронирование

Просим Вас забронировать одноместный номер на имя Иванова Сергея Петровича в период с 20 по 30 сентября 2012 г. (10 ночей). Оплата клиентом будет производиться самостоятельно.

Кредитная карточка: Visa № 1234 5678 1234 5678 до 10/13.

Будем Вам благодарны за письменное подтверждение бронирования по тел./факсу (495) 123-45-67 на имя заведующей секретариатом Даниловой Д.П.

MyShared

Рисунок 2 – Образец заявки на бронирование

2 . Поменяться в парах заявками (рисунок 1, 2). Заполнить на основе принятой заявки на бронирование - уведомление.

Уведомление

От _____

(название средства размещения, юридический адрес)

Подтверждение № _____ от _____ _____

(дата)

Дата прибытия_____

Дата выбытия_____

Количество заказанных номеров_____

Количество гостей_____ Количество кроватей_____

Категория заказанных номеров_____

Цена_____

ФИО менеджера по бронированию подпись_____/_____

Оплатить бронирование в сумме_____

(прописью и цифры)

До_____

(дата)

Дата уведомления _____ Подпись руководителя гостиницы_____

МП

Контрольные вопросы

1. Заполнить таблицу.

Технологический цикл обслуживания гостей	1этап	2этап	3 этап	4 этап

Название этапа				
Функции этапа				
Персонал				
Документация				

Практическая работа №8 Овладение технологией ведения телефонных переговоров: прием заявок на бронирование номеров по телефону; отправка писем-заявок по факсу с запросом о бронировании мест и номеров в отеле; оформление писем-заявок на размещение в гостиницу по почте в виде заказных писем. Консультирование потребителей о применяемых способах бронирования.

По теме 1.2. Ознакомление с видами, системами бронирования мест в средствах размещения.

***Цели**:* овладеть технологией ведения телефонных переговоров; оформить бронирование с использованием телефона: прием заявок на бронирование номеров по телефону; отправка писем-заявок по факсу с запросом о бронировании мест и номеров в отеле; научиться оформлять письма-заявки на размещение в гостиницу по почте в виде заказных писем; научиться консультировать потребителей о применяемых способах бронирования.

Ход практического занятия.

Задание:

1. Овладение технологией ведения телефонных переговоров: прием заявок на бронирование номеров по телефону; отправка писем-заявок по факсу с запросом о бронировании мест и номеров в отеле; оформление писем-заявок на размещение в гостиницу по почте в виде заказных писем. Консультирование потребителей о применяемых способах бронирования.

Теоретическая часть

Чтобы обеспечить связь между подразделениями, в гостинице должны быть внутренние компьютерные и телефонные сети.

Во многих гостиницах сегодня используют мини-АТС и учрежденческие автоматические телефонные станции (УАТС).

Мини-АТС – это специализированный компьютер, в которой заводятся внешние телефонные линии и от которого отходят линии внутренней связи.

Преимущества мини-АТС:

· позволят отказаться от части городских номеров, при этом большое количество внутренних абонентов может бесконфликтно пользоваться небольшим количеством внешних линий. Наиболее оптимальный вариант, когда на один внешний номер приходится шесть внутренних абонентов;

· позволяет гостинице сделать свою телефонную связь современной и использовать ее максимально эффективно;

· предоставляет всем своим абонентам современный сервис, не требуя при этом каких-либо специальных телефонных аппаратов;

· производит тарификацию, т.е. регистрацию телефонных переговоров с указанием внутреннего номера, использованной линии, даты, времени, набранного номера и продолжительности разговора.

УАТС в отличии от мини-АТС способны обслуживать большее количество абонентов. Современные цифровые УАТС позволяют еще больше расширить возможности телефонных сетей. Помимо преимуществ и сервисных функций, присущих мини-АТС, УАТС имеют оборудование для интеграции с компьютерной сетью, программное обеспечение, предоставляют клиентам услуги голосовой почты и конференц-связи и др.

Практическая часть

1.Заполнить заявку на бронирование с использованием телефона, факса, по почте.

- Группа туристов в составе _____ человек хотят купить тур с 00.00 20__ на неделю в одной из пляжных стран мира (даты и количество гостей для каждого студента разные).

Выбрать каталог программ туров. Оформить лист бронирования тура.

- Группа туристов в составе _____ человек хотят купить тур на неделю в одну из Европейских стран с 00.00 20_ (даты и количество гостей для каждого студента разные).

Выбрать каталог программ туров по Европе. Оформить лист бронирования тура.

2. Заполнить лист бронирования (на экране):

Лист бронирования

Куратору _____				**ЗАЯВКА на бронирование**				**от** _____ **2003 г.**	
код	название Агентства				город	для выдачи подтверждения			
						код	N% факса	E-mail	
Курорт					**Сведения о туристах (строго по загранпаспорту)**				
Отель				**N**	**Фамилия Имя (латин. буквами)**	**пол**	**дата рождения**	**серия и номер паспорта**	**паспорт годен до...**
... замена									
Дата заезда	____	____	**2003 г.**	**1**					
Срок (ноч)	**7**	**14**	____	**2**					
Тип раз-мещения	**S DB DC DCC D AC TR TRC**			**3**					
Питание	**AI FB HB BB ---**			**4**					
Вылет	**РЕЙС N%**_____ **из г.**_____			Особые условия		_____ _____			
Экскурсии	**да**	_____ _____ _____							
	нет								
размещение				***питание***					
S – одноместный **D** – 2-мест.1 кровать **DB** – 2-мест. 2 кров. **AC** – 1 взр. + 1 реб.		**DC** – 2 взр. + 1 реб. **TR** – 3 взрослых **DCC** – 2 взр. + 2 детей **TRC** – 3 взр. + 1 реб.		**FB** – полный пансион **HB** – полупансион **BB** – завтраки		Паспорт должен быть годным в течение: **Испания – 4,5 мес.** **Таиланд – 6 мес.**		Если ребенок вписан в паспорт родителей, сделайте пометку «вписан в паспорт матери (отца)»	
Ребенок - до 12 лет !									

3. Заполнить лист бронирования (на бланке):

Утверждена Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 13 декабря 1993 г. N 121

ФОРМА N 10-Г

Штамп организации с указанием

адреса, номера телефона, даты

и номера документа Рег. N _____

Начальнику управления, директору

объединения гостиничного

хозяйства (гостиницы)

"_____"

т. _____

(Фамилия, Имя, Отчество)

ЗАЯВКА

НА БРОНИРОВАНИЕ МЕСТ

Просим разместить в гостинице "_____" _____

человек:

1. _____

ДОГОВОР-ОБРАЗЕЦ.RU

4. Заполнить лист бронирования (на экране бланк турагентства):

ЛИСТ БРОНИРОВАНИЯ ТУРА
(Предварительный договор)
Дата _____ Номер _____

1. Начало путешествия _____
Окончание путешествия _____
Количество дней/ночей _____

Mr/Mrs	Фамилия	Имя	Номер ОЗП	Дата выдачи паспорта	Дата рождения	Принятые документы

2. Программа _____
страны_____)

Город/ курорт	Отель	Дата заезда	Дата выезда	Количество дней/ ночей	Тип номера, количество номеров	Питание

3. Информация об авиаперелете ,жд

Вылет из Москвы			Обратный рейс			Стоимость перелета туда-обратно, у.е.
рейс	дата/время	аэропорт	рейс	дата/время	Аэропорт	

4. Визовая поддержка: _____ да нет
5. Трансфер: _____ да нет
6. Страховка: _____ да нет
7. Аренда машины: _____ да нет
8. Дополнительные услуги: _____
9. Стоимость тура на 1 чел_____
10. Дополнительные условия оплаты тура: _____
_____
Предварительная стоимость заказа_____
11. Оплачено _____% стоимости тура _____

Адрес _____ Реквизиты _____ Телефон _____ Номер рефер. _____	**Заказчик** Ф.И.О. _____ Ф.И.О. _____ Номер ОГП _____ Координаты для связи _____ _____
13. Подписи сторон **Турфирма** Заказ принят _____ Подпись дата_____ Дата «___» _____ 200_ г.	**Заказчик** Подпись _____ Штамп туристского агентства

2 . Поменяться в парах заявками. Заполнить на основе принятой заявки на бронирование - уведомление.

Контрольные вопросы
1. Виды резервирования мест в гостиницах.
2. Преимущества и недостатки каждого способа.
3. Составить схему последовательности бронирования мест в гостинице при каждом способе.

Практическая работа №9 Анализ и решение проблемных ситуаций при бронировании номеров. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.

По теме 1.2. Ознакомление с видами, системами бронирования мест в средствах размещения.

***Цели**:* выполнить анализ проблемных ситуаций при бронировании номеров и их решение; изучить правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.

Ход практического занятия.

Задание:
1. Анализ и решение проблемных ситуаций при бронировании номеров. Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании.

Теоретическая часть

Правила поведения в конфликтных ситуациях с потребителями при бронировании (рисунок 1):

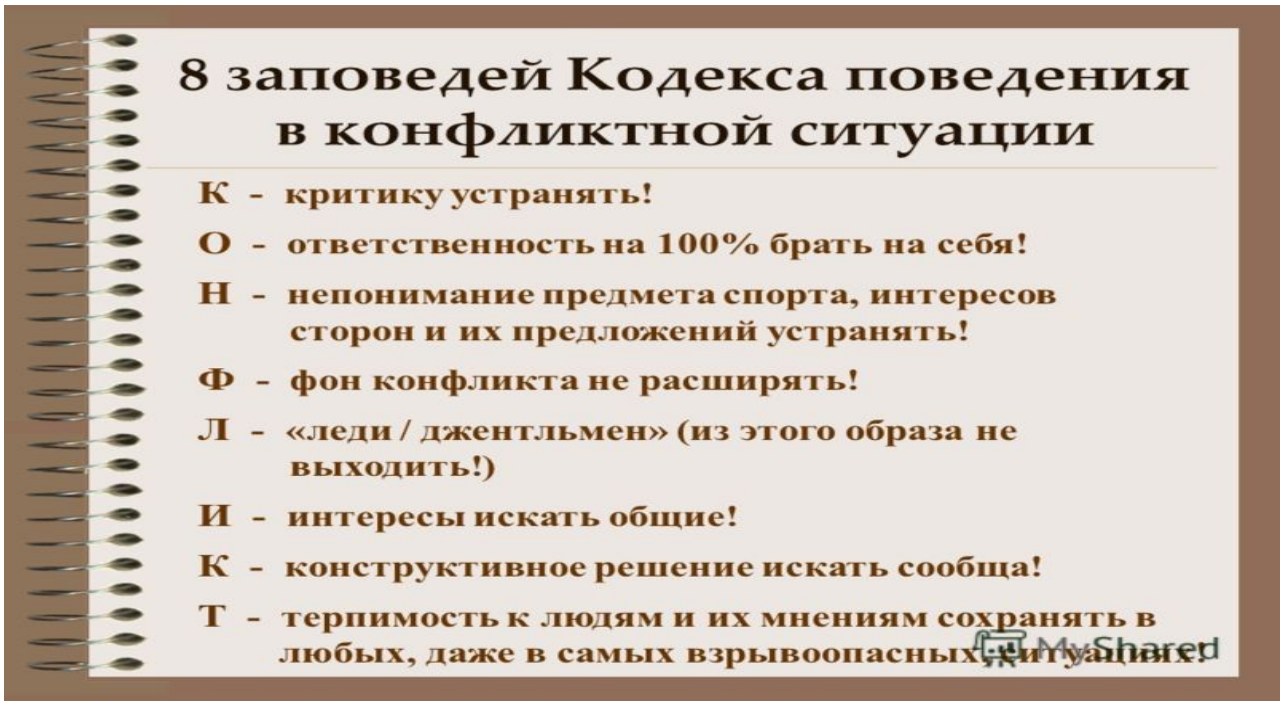


Рисунок 1 – Кодекс поведения в конфликтных ситуациях

В психологии гостиничного обслуживания выделена категория «трудных гостей», которые генерируют конфликтные ситуации. Иногда персонал гостиницы подвергается враждебному психологическому воздействию. Агрессивность гостя нередко либо провоцирует персонал гостиницы на ответную враждебность, либо делает его беспомощным.

Психологи выделяют роли, которые чаще всего исполняют агрессивно настроенные посетители – трудные гости: конкурент, доминатор, миссионер, антагонист, уточнитель, весельчак. Такие гости могут не только испортить отдых другим, но и затеять серьезный скандал, который принесет отелю весьма много проблем.

Данные классификации условны. Они помогают более ярко создать психологический портрет человека. А что касается последней классификации, то она позволит вовремя распознать тип поведения агрессивно настроенного гостя и оперативно предпринять меры по восстановлению нарушенной атмосферы отдыха в гостинице (рисунок 2).

Рисунок 2 – Варианты поведения в конфликтных ситуациях

Практическая часть

1. Выполните анализ ситуаций. Предложить их решение:

Несколько примеров:

- Загородный отель, будний день, 4 утра, все точки питания закрыты (включая круглосуточный лобби-бар, который должен был работать). Гость хочет попить чай. Конфликт? Ну, почти.

Решение: я спросил, какой он хочет чай, попросил горничную принести кружку, поставил наш чайник, взял у охраны нужную заварку, но сахар у всех закончился. Вскрыли отдел продаж, нашли сахар, отнесли чай гостю.

Результат: хороший отзыв в книге жалоб и предложений, приехав еще раз через несколько месяцев, гость помнил мое имя.

- Гости арендовали беседку для барбекю. Возникла проблема с дымоходом, в итоге они все пропахли дымом. Пришли жаловаться на стойку (особо ничего не требовали). Администратор позвала меня "пообщаться".

Тут стандартная схема: выслушал -> извинился -> фрукты и шампанское в номер + бонус в Spa.

Результат: отзывов не писали, потом даже улыбались.

- Заехал мужик, все хорошо. Через пару часов уже напился. Звонит из номера на стойку и просит забронировать для него номер в нашем отеле. Я говорю ему, что он уже заехал. Через

пару подобных звонков спускается вниз и требует возврата денег и забронировать ему номер в нашем отеле. Я показываю ему договор и условия, согласно которым я не могу сделать возврат. Продолжалось это минут 20, он начал мне угрожать. Я показываю ему договор и условия согласно которым он должен будет возместить нанесенный мне ущерб. Не выдержал он моей "тупости" и пошел спать.

Результат: утром претензий не было.

Это конечно не серьезные конфликты, но все же.

2. Составить алгоритм действий в сложных ситуациях. Причина конфликта. Решение. Результат. Проблемные ситуации:

Варианты решения указанных ситуаций студентам предлагается найти самостоятельно путем их обсуждения на практическом занятие.

Пример 1. Группа туристов 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 вместо двухместных номеров, которые обещаны турфирмой по договору с гостиницей, гостям предложено размещение в трехместных.

Пример 2. В одном из отелей Антальи 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.

Пример 3. В одном из номеров афинского отеля 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.

Пример 4. 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 гостьи оплаты завтрака наличными. У гостьи 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 оказалась расстроенной, а предоставленный ей завтрак уже остыл.

Пример 5. Семейная пара с ребенком приобрела путевку в Турцию с размещением в отеле «5 звезд». При размещение 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.

Пример 6. Господин Романов А. О. бизнесмен из Москвы, прибыл в Уфу для проведения деловых переговоров со своими партнерами и выбрал данную гостиницу. Еще до отъезда, он поручил своему секретарю забронировать номер, что и было сделано в срок. Однако, приехав в отель, Романов А. О. был неприятно удивлен, дело в том, что выбранный ранее номер не был забронирован, а остальные были уже заняты, о чем ему сообщил администратор. Возникла конфликтная ситуация. В короткий срок была проведена работа по выяснению причины

проблемы, выяснилось, что накануне приезда господина Романова в компьютерах отеля произошел сбой, который привел к удалению некоторых данных.

Ответ: Чтобы умело действовать в сложных ситуациях, в Marriott существует своя технология работы с жалобами. Алгоритм простой и легко запоминается, называется:
LEARN
L (listen) - выслушай
E (empathize) - сочувствуй
A (apologize) - извинись
R (react) - предложи решение проблемы
N (notify) - сообщи о решении.
Даже если жалоба не обоснована, сотрудник все равно должен выслушать гостя, извиниться и вежливо разъяснить ситуацию.

Контрольные вопросы
1. Расскажите, что вы знаете о категории «трудных гостей».
2. Какие типы «трудных гостей» выделяют?
3. Расскажите об особенностях работы с каждым из типов «трудных гостей».
4. Определите среди своих знакомых, друзей и родственников потенциальных «трудных гостей» гостиницы.
5. Заполнить таблицу:

Типы «трудных гостей»	Портрет гостя	Особенности работы
Конкурент		
Доминатор		
Миссионер		
Антагонист		
Уточнитель		
Весельчак		

Практическая работа №10 Разработка профессиональных компетенций менеджера по бронированию. Защита и обоснование коллективных проектов. Ошибки операторов по бронированию. Вербальные установки. Работа с жалобами

По теме 1.2. Ознакомление с видами, системами бронирования мест в средствах размещения.

***Цели**:* разработать профессиональные компетенции менеджера по бронированию; защитить и обосновать коллективный проект; выявить ошибки операторов по бронированию; изучить вербальные установки; работу с жалобами.

Ход практического занятия.

Задание:

Теоретическая часть

1. Компетенция - это владение кругом вопросов, в котором человек обладает познаниями, опытом, позволяющими судить о чем-либо, определяющими возможности, умения человека в какой-либо сфере деятельности. Понятие "компетентность" используется для оценки уровня квалификации человека в отдельных вопросах, проблемах, но не в профессиональной деятельности в целом.

Рисунок 1 – Компетенции руководителя

Профессиональные компетенции можно разделить на следующие категории:
- компетенции, относящиеся к работе и уровню интеллекта;
- компетенции на уровне знаний: то, что нужно изучить и знать;
- компетенции на уровне навыков: то, что человек должен уметь делать;
- компетенции на уровне поведения: отношения, принципы, нормы и ценности, манера поведения и другие качества, необходимые для того, чтобы занимать определенную должность.

Экспертный анализ позволил определить следующие характерные признаки профессиональных компетентностей (таблица 1):

1. многофункциональность (овладение ими позволяет решить различные проблемы в повседневной, профессиональной или социальной жизни);
2. принадлежность к метаобразовательной области (они надпредметны, междисциплинарны и применимы в самых разных ситуациях);
3. интеллектоемкость (они требуют абстрактного мышления, саморефлексии, самоидентификации, самооценки и др.);
4. многомерность (они включают различные умственные процессы: аналитические, коммуникативные, "ноу-хау", здравый смысл и др.).

Таблица 1

Модель компетенций топ-менеджера

Ориентация на достижение результата	
A Лидерский уровень развития	Транслирует высокие ожидания своим сотрудникам. Помогает сотрудникам верить в успех и прикладывать максимум сил для достижения задуманного. Создает систему оценки достижений. Поддерживает сотрудников в период неудач
B Сильный уровень развития	Устанавливает цели на таком уровне, который труден, но реалистичен. Выделяет способы оценки своих достижений. Способен быть упорным, активным и избирательным в течение длительного периода неудач
C Базовый уровень развития	Упорен, устремлен к успеху. Не сдается, столкнувшись с временными неудачами. Нацелен на конкретный результат, а не на процесс. Инициативен
D Компетенция недостаточно развита	Хочет добиться успеха. Не всегда проявляет достаточное упорство. Столкнувшись с неудачами, может терять веру в себя. В некоторых случаях проявляет инициативу
E Компетенция не развита	Не пытается достичь успеха. Удовлетворяется теми результатами, которые получаются
Управление конфликтами	
A Лидерский уровень развития	Задает в коллективе норму конструктивного отношения к разногласиям. Требует, чтобы сотрудники договаривались между собой, не доводя ситуацию до конфликта. В случае возникновения конфликта выступает грамотным посредником, помогая сторонам договориться
B Сильный уровень развития	Умеет выявить глубинные интересы своего собеседника. Уходит от обсуждения заявленных позиций, переходя к обсуждению глубинных интересов. Изобретателен в нахождении новых вариантов решения, устраивающих обе стороны. Способен избежать возникновение конфликта даже при общении с неконструктивно настроенным работником
C Базовый уровень развития	Сталкиваясь с разногласиями, ищет компромиссное решение. Выясняет позицию другого. Показывает понимание и уважение по отношении к позиции другого, даже когда она противоречит его собственной. Способен менять позицию, быть гибким в поиске компромиссов. При взаимной воле сторон не доводит разногласия до конфликта

D Компетенция недостаточно развита	Столкнувшись с разногласиями, пытается договориться. При этом, держится за свою позицию. Не гибок. Отказывается понимать позицию собеседника
E Компетенция не развита	Провоцирует коллег на конфликт. В случае разногласий занимает неконструктивную позицию

2. Постоянный контроль качества работы отдела и обучение его сотрудников позволят существенно увеличить количество успешных броней. Вот некоторые примеры типичных ошибок оператора по бронированию, которые наиболее часто отмечаются экспертами гостиничной тренинговой компании Big Tree.

Ошибка №1
Оператор не выясняет имя звонящего и не обращается к нему по имени в процессе разговора. Зачастую, оператор, представившись сам, что, несомненно, способствует персонификации разговора, не пытается узнать имя звонящего. Часто он выясняет, как зовут гостя, лишь на этапе занесения данных в систему, а если клиент не бронирует номер, то имя не выясняется вообще. Достаточно всего лишь задать вопрос: «Как я могу к Вам обращаться?». Произнесение имени гостя позволит установить с ним дружественные отношения еще до прибытия в отель. Назвав звонящего по имени, как минимум, два раза в процессе разговора, сотрудник отдела бронирования добьется большего эффекта, чем при описании всех преимуществ отеля и номера.

Ошибка №2
Оператор не задает основных вопросов перед озвучиванием цены. Очень распространен звонок в отдел бронирования с вопросом: «А сколько у вас стоит номер?». В этом случае рекомендуется не спешить цитировать прайс-лист гостиницы. Необходимо предварительно уточнить даты приезда, количество гостей и желаемый номер для размещения, так как гостиничный тариф зависит именно от этих характеристик. Только после этого следует озвучить цены на подходящие номера, и только те, которые есть в наличии на указанные даты. Любой звонок – это потенциальная бронь, так что задача оператора – перевести его в русло обсуждения приезда гостя в отель, а не в процесс озвучивания фактов.

Ошибка №3
В процессе подбора подходящего варианта размещения оператор молчит или переводит звонок в режим ожидания. Пока оператор ищет в системе необходимый номер, у него есть отличная возможность задать гостю дополнительные вопросы, чтобы выяснить его потребности. К сожалению, во многих случаях в процессе поиска в разговоре повисает пауза, которую можно с успехом использовать для нескольких дополнительных вопросов, исследующих визит гостя.

Ошибка №4
Оператор предлагает услуги, не выяснив предварительно потребности гостя. Сотрудник отдела бронирования может сколь угодно ярко описывать услуги бизнес-центра, но если человек ищет номер для брачной ночи, то ему не понадобится эта информация. У отеля может быть отличная служба доставки багажа, но вряд ли это важно для бизнесмена, который едет налегке. Постарайтесь выяснить цель приезда гостя, чтобы предложить ему подходящие услуги из ассортимента гостиницы.

Ошибка №5
Оператор предлагает один вариант размещения. Гостю следует предложить несколько вариантов, чтобы не стоял вопрос: «В каком отеле поселиться?», а стоял вопрос: «Какой номер в отеле выбрать?». Причем желательно начинать с более дорогих номеров, так как более дешевые варианты всегда можно успеть предложить, а вот наоборот – не просто. Кроме того, вопрос: «Какие номера Вас интересуют?» рекомендуется заменять на позитивное: «Я могу предложить Вам…».

Ошибка №6
Оператор не предлагает забронировать номер «прямо сейчас». Это самая серьезная ошибка, не позволяющая оператору продать номер. Зачастую сотрудник очень красочно описывает отель, а также номера и услуги в нем, однако просто не предлагает произвести бронирование. Некоторые придерживаются мнения, что не стоит навязывать услуги отеля. Однако подумайте, каково будет гостю, когда он через какое-то время все-таки надумает забронировать номер, а их уже не будет в наличии? А если цена повысится к моменту второго звонка? Окажите гостю услугу, отмечая ограниченность номеров по данной цене, особенно, если бронирование не будет стоить ему ни копейки. Просто предложите гостю забронировать номер «прямо сейчас».

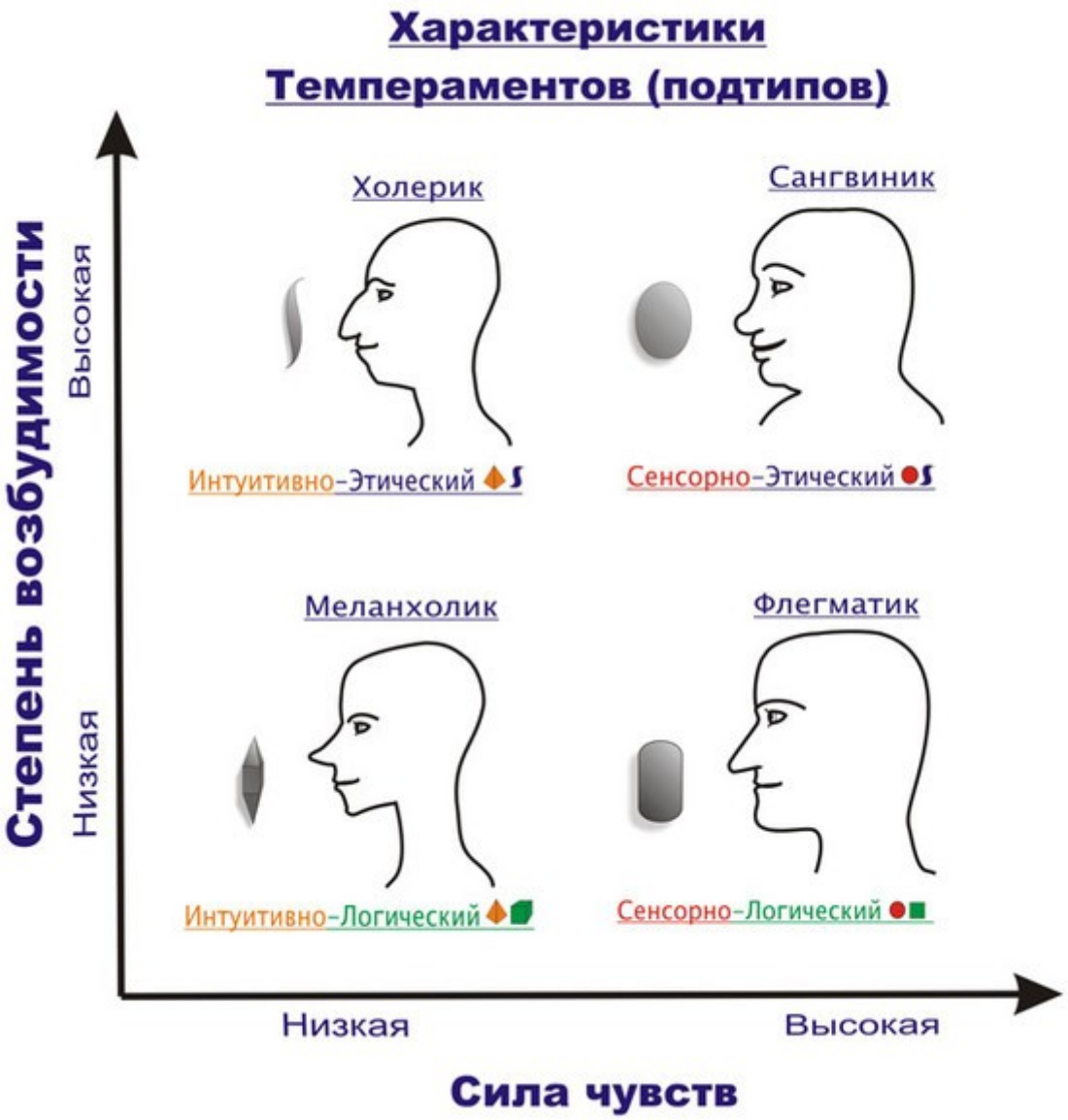
Ошибка №7
Оператор говорит, что номеров много, и гость еще успеет позвонить и забронировать. Если гостю необходимо подумать, и он спрашивает, много ли номеров осталось и есть ли у него еще время, оператору не стоит успокаивать его, что номеров достаточно. Они могут закончиться уже завтра, после бронирования большой группой. Стоит сообщить гостю, что номера данной категории в отеле пользуются повышенным спросом и что их может не быть к моменту повторного звонка. Также отметьте ограниченность специальных предложений по времени, если таковые имеются.

Ошибка №8
Оператор не повторяет параметры бронирования по завершению процесса бронирования. Следует резюмировать бронирование после его завершения, повторяя все параметры, включая ФИО гостя, количество номеров, период проживания и цену размещения. В процессе бронирования запросы гостя могли быть услышаны неверно, и подтверждение характеристик брони (письменное или устное) поможет гостю выявить недоразумения и своевременно внести корректировки.

Ошибка №9
Оператор отправляет гостя на сайт. Не стоит предлагать гостю забронировать номера на сайте, ведь он уже выбрал желаемый канал бронирования и позвонил в отель. Гость может не пойти на сайт, даже если он вам обещал. Также гость может пойти на сайт конкурента или попасть к посреднику. И то, что гость забронирует номер через сайт, будет уже не заслугой данного оператора, а заслугой организации соответствующего канала бронирования.

Ошибка №10
Оператор не благодарит гостя за звонок. Следует обязательно благодарить гостя за звонок, даже если он не произвел бронирование. Гость потратил свое время и, если звонил из другого города, деньги. Он уделил внимание вашему отелю. Если гость не забронировал номер в этот раз, то он обязательно вернется к рассмотрению вашего отеля в дальнейшем. Для большей эффективности отдела бронирования разработайте показатели эффективности и мотивируйте операторов на повышение продаж номеров. Оператор должен чувствовать каждый забронированный номер в своем кармане. И главное, не забывайте обучать персонал и контролировать качество работы, регулярно проводя независимый сервисный аудит по программе «тайный звонок». И вы заметите, как процент продаж по телефону будет расти.

Практическая часть



НЕСТАБИЛЬНЫЙ
легко расстраивающийся
тревожный
ригидный
склонный к рассуждениям
пессимистичный
сдержанный
необщительный
тихий
активный
чувствительный
беспокойный
агрессивный
возбудимый
изменчивый
неспокойный
импульсивный
оптимистичный
24
IV
I
ИНТРОВЕРТИ-
0
меланхолик
холерик
ЭКСТРАВЕРТИ-
12
РОВАННЫЙ
флегматик
сангвиник
24
РОВАННЫЙ
III
II
пассивный
осмотрительный
рассудительный
доброжелательный
миролюбивый
управляющий
внушающий доверие
надежный
ровный
спокойный
общительный
контактный
разговорчивый
отзывчивый
непринужденный
жизнерадостный
беззаботный
инициативный
0
СТАБИЛЬНЫЙ

Открытость изменениям
Самотрансцендентность
Самостоятельность
творчество
свобода
Универсализм
социальная справедливость
равенство
Стимуляция
захватывающая жизнь
Доброта
готовность оказывать помощь
Гедонизм
удовольствие
Конформность
подчинение
Традиция
сдержанность
преданность
Достижение
успех
амбиции
Власть
авторитет
богатство
Безопасность
социальный порядок
Самовозвышение
Консерватизм

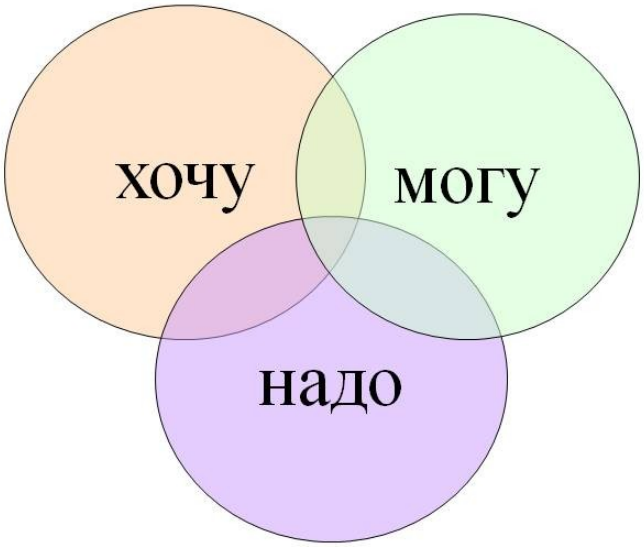
Жесты при общении несут много информации; в языке жестов, как и в речевом, есть слова, предложения. Богатейший “алфавит” жестов можно разбить на 4 группы:

ЖЕСТЫ

- это специфические привычки человека, связанные с движениями рук (почесывания, подергивания)
- это своеобразные заменители слов или фраз в общении.
- это жесты, выражающие отношение говорящего к чему-либо. К ним относят улыбку, кивок, направление взгляда, целенаправленные движения руками.
- это жесты сообщения: указатели (“указывающий перст”), пиктографы, т. е. своеобразные движения руками, соединяющие воображаемые предметы.

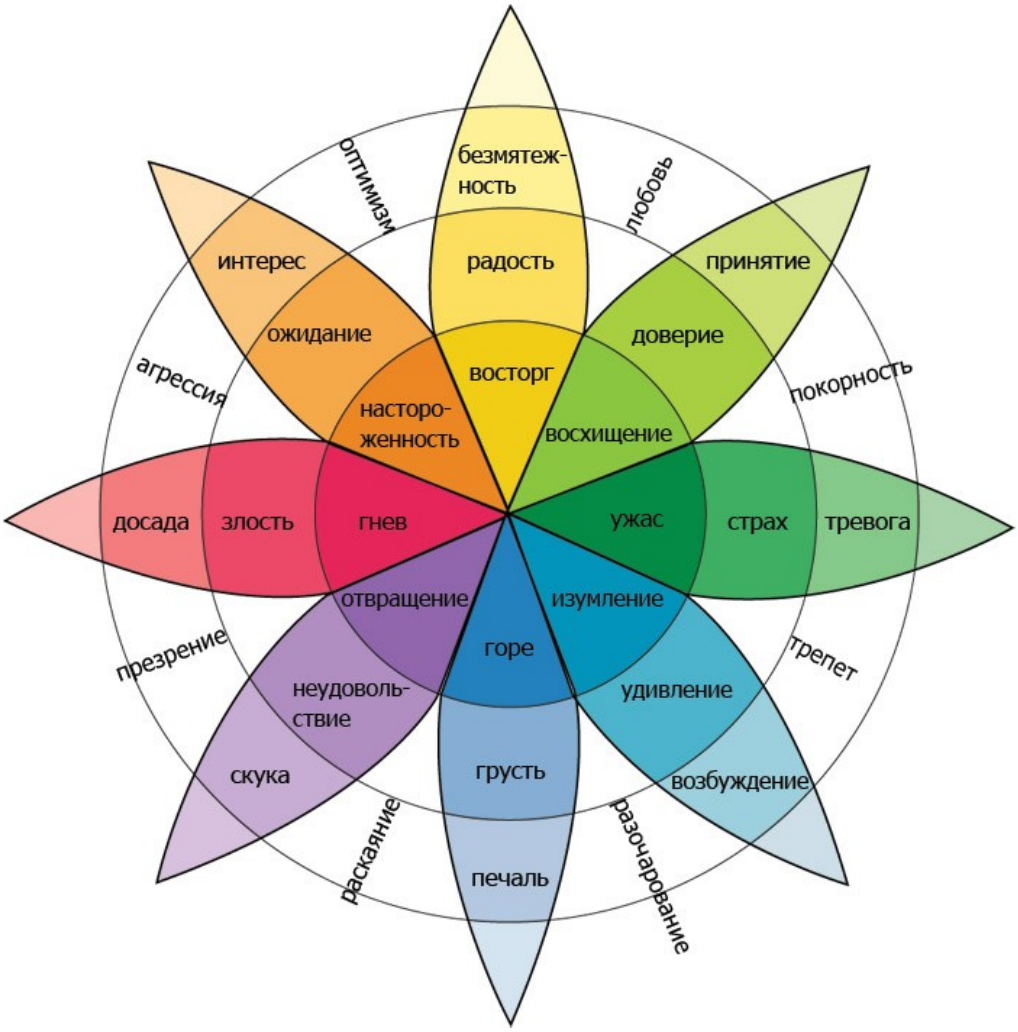
MyShared

Формула выбора профессии:



ПОТРЕБНОСТИ В САМОАКТУАЛИЗАЦИИ.
РЕАЛИ-ЗАЦИЯ СВОИХ ЦЕЛЕЙ, СПОСОБ-НОСТЕЙ, РАЗВИТИЕ СОБСТВЕННОЙ ЛИЧНОСТИ
ЭСТЕТИЧЕСКИЕ ПОТРЕБНОСТИ:
ГАРМОНИЯ, СИММЕТ-РИЯ. ПОРЯДОК, КРАСОТА
ПОЗНАВАТЕЛЬНЫЕ ПОТРЕБНОСТИ.
ЗНАТЬ, УМЕТЬ, ПОНИМАТЬ, ИССЛЕДОВАТЬ
ПОТРЕБНОСТИ УВАЖЕНИЯ (ПОЧИТАНИЯ).
КОМПЕТЕНТНОСТЬ, ДОСТИЖЕНИЕ УСПЕХОВ, ОДОБРЕНИЕ, ПРИЗНАНИЕ, АВТОРИТЕТ
ПОТРЕБНОСТИ В ПРИНАДЛЕЖНОСТИ И ЛЮБВИ.
ПРИНАДЛЕЖАТЬ К ОБЩНОСТИ, НАХОДИТЬСЯ РЯДОМ С ЛЮДЬМИ, БЫТЬ ПРИЗНАННЫМ И ПРИНЯТЫМ ИМИ
ПОТРЕБНОСТИ В БЕЗОПАСНОСТИ.
ЧУВСТВОВАТЬ СЕБЯ ЗАЩИЩЕННЫМ, ИЗБАВИТЬСЯ ОТ СТРАХА И НЕУДАЧ, ОТ АГРЕССИВНОСТИ
ФИЗИОЛОГИЧЕСКИЕ (ОРГАНИЧЕСКИЕ) ПОТРЕБНОСТИ.
ГОЛОД, ЖАЖДА, ПОЛОВОЕ ВЛЕЧЕНИЕ И ДРУГИЕ

Концепция А. Маслоу иерархии потребностей в мотивации человека



Визуальный контакт

етод невербального общения помогает демонстрировать заинтересованность и
и лучше понимать смысл сказанного.

ищение – долгий зрительный контакт, спокойный взгляд;

ущение – пристальный, навязчивый, несколько тревожный взгляд, длительный зрительный акт без пауз;

оложение – внимательный взгляд, акт с паузами каждые

ниязнь – избегание зрительного атывание» глаз.

дание – резкий взгляд в глаза, однятые брови.

зрительный

Вверх-вправо - вспоминает картинку реальных событий или образов, то есть то, что видел сам.	Вверх-влево - фантазирует, придумывает картинку, возможно, ложную.	Вниз-вправо - говорит то, в чем он уверен.	Вниз-вле вспомина тактильн ощущени вкус.
Прямо-вправо - звуковое воспоминание, передает то, что реально слышал.	Прямо-влево - придумывает слова, подыскивает, как бы это могло получше звучать. Не слышал сам.	как распознать	Прямо - слушает, восприни информа

ВЗГЛЯД

Взгляд вверх-вправо — вспоминает то, что действительно видел.

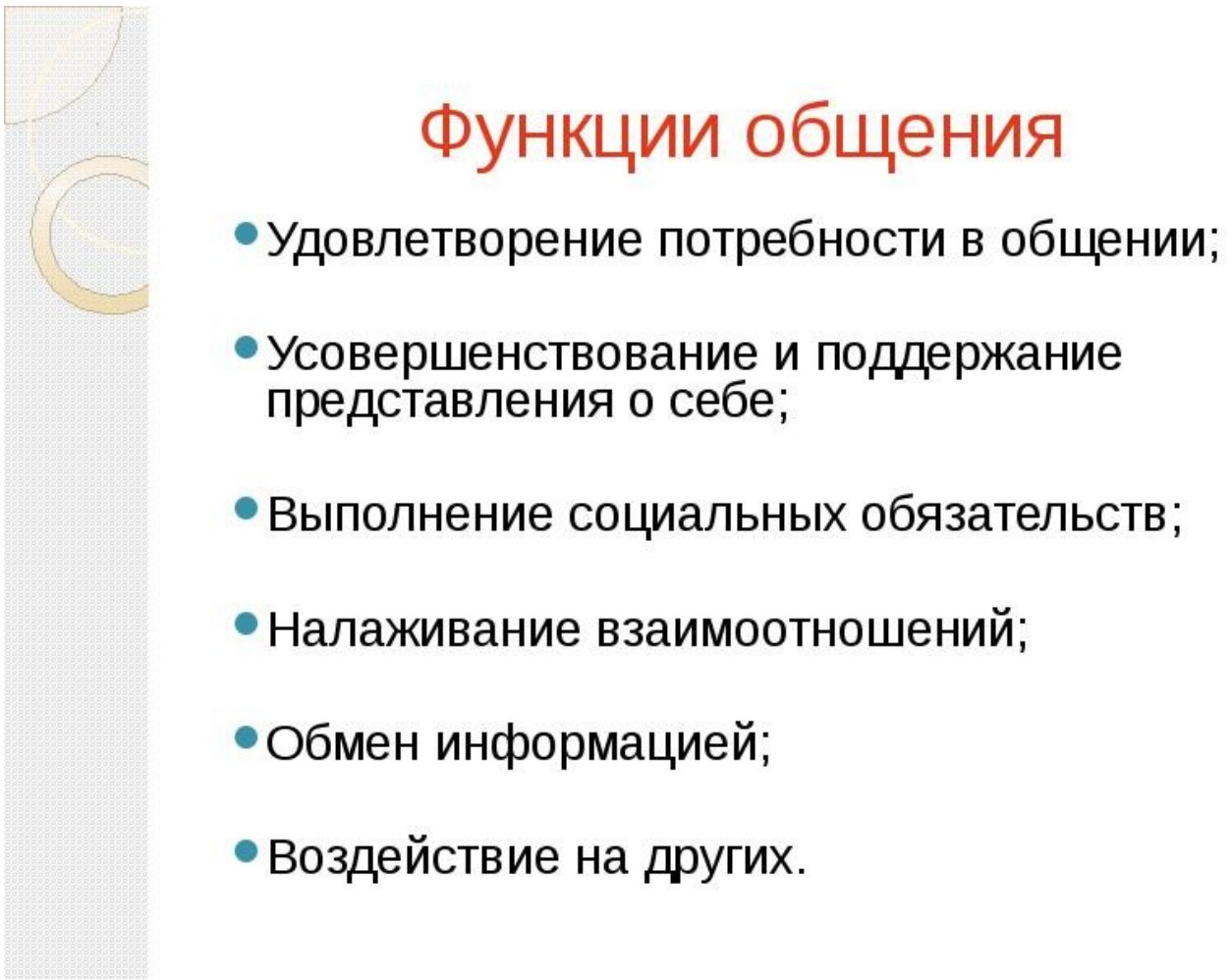
Взгляд вверх-влево — фантазирует, придумывает.

Взгляд прямо-вправо — вспоминает и передает то, что действительно слышал.

Взгляд прямо-влево — подбирает слова, не слышал сам.

Взгляд вниз-вправо — говорит то, в чем уверен.

Взгляд вниз-влево — вспоминает тактильные ощущения, запах и вкус.



Контрольные вопросы

1. Разработать профессиональные компетенции менеджера по бронированию.
2. Провести защиту и обоснование коллективных проектов.
3. Какие ошибки совершают операторы по бронированию отелей?

. Вербальные установки.

. Работа с жалобами.

. Какие условия (факторы), способствуют возникновению конфликтных ситуаций в организации?

. Заполнить таблицу.

Позитивные и негативные факторы конфликта

Позитивные факторы	Негативные факторы

1. Что такое «профессиональная этика», какие элементы ее образуют?
2. Перечислите основные личностные качества работников гостиничных предприятий.

3. Какие типы клиентов по особенностям их поведения выделяют?
4. Охарактеризуйте основные типы клиентов гостиницы.
5. Каковы особенности работы персонала с каждым из выделенных типов клиентов?

7. Какими соображениями руководствуются клиенты при выборе конкретного отеля?
8. Что такое культура сервиса, какие ее разновидности вы знаете?
9. Назовите важнейшие особенности взаимодействия персонала отеля с клиентами.

13. На какие категории можно разделить все претензии клиентов к отелю?
14. Каких правил необходимо придерживаться при рассмотрении жалоб гостей?
15. Приведите примеры распространенных жалоб и возможные пути их решения.

16. Что такое «туристский рэкет», как бороться с его проявлениями?

Практическая работа №11 Индивидуальные сообщения и их анализ в микро-группах. Поиск общих правил и условий бронирования. Нахождение конкурентных преимуществ в технологиях бронирования в разных системах (на разных сайтах).

По теме 1.3. Организация и технология бронирования-резервирования гостиничных услуг.

***Цели**:* закрепить пройденный материал по теме «Организация и технология бронирования-резервирования гостиничных услуг».

Ход практического занятия.

Задание:

1. Работа в микрогруппах по проблеме: «Индивидуальные сообщения и их анализ в микро-группах. Защита коллективных версий».
2. Командная работа: разработка и защита общих правил и условий бронирования для конкретной гостиницы (по выбору группы). Защита.
3. Ситуационная задача:

Гость заказал гостиницу через интернет бронирование. При заселении выяснилось, что в гостинице действуют скидки и номер стоит меньше, чем было объявлено заранее. Номер гостем уже оплачен.

Описать действия менеджера СПиР для разрешения данной проблемной ситуации.

4. Работа по подгруппам по 2-3 человека. Задание: найти конкурентные преимущества в технологиях бронирования в разных системах (на разных сайтах). Конкурс.

Практическая работа №12 Оформление заявки на бронирование гостиниц, включая трансфер (доставка из аэропорта в отель и обратно). Работа с документами (копиями заграничных паспортов), осуществление стыковки всего маршрута.

По теме 1.3. Организация и технология бронирования-резервирования гостиничных услуг.

***Цели**:* научиться оформлять заявки на бронирование гостиниц, включая трансфер (доставка из аэропорта в отель и обратно); изучить работу с документами (копиями заграничных паспортов), осуществление стыковки всего маршрута.

Ход практического занятия.

Задание:
Оформить заявки на бронирование гостиниц, включая трансфер (доставка из аэропорта в отель и обратно). Работа с документами (копиями заграничных паспортов), осуществление стыковки всего маршрута.

ДОГОВОР РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТКОГО ПРОДУКТА

г. Москва **«_____» _____ 20____г.**

ООО «Александра-Тур» в лице Генерального директора Смольянинова Кирилла Львовича, действующего на основании устава, именуемое в дальнейшем **ТУРИСТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ**, с одной стороны, и

_____, действующий от своего имени и/или от имени туристов, совершающих путешествие и поименованных ниже, именуемый(ая) в дальнейшем **КЛИЕНТ**, с другой стороны, вместе именуемые **СТОРОНЫ**, заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1. На условиях и в сроки, установленные настоящим Договором, ТУРИСТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ обязуется реализовать следующий туристский продукт (оказать следующий комплекс туристских услуг указанным ниже туристам), а КЛИЕНТ обязуется оплатить этот турпродукт:

Маршрут (тур)			
начало тура		окончание тура	
Размещение по маршруту			
город / курорт	название и категория отеля	тип номера	питание
Транспорт			
маршрут	даты	перевозчик	класс
трансфер(ы)			
медицинская страховка			
страховка от невыезда			
дополнительно			

1.2. Туристы, совершающие путешествие на условиях настоящего Договора:

№	Фамилия, Имя, Отчество (по паспорту)	Дата рождения	Серия и номер паспорта, дата окончания действия		Визы
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					

1.3. Клиент имеет право аннулировать подтвержденную туроператором заявку на бронирование туристского продукта. В этом случае ТУРИСТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ возвращает КЛИЕНТУ полученные от последнего денежные средства (в случае произведенной оплаты) с учетом фактически понесенных расходов ТУРИСТИЧЕСКОЙ КОМПАНИЕЙ. В соответствии с условиями договоров ТУРИСТИЧЕСКОЙ КОМПАНИИ с туроператором и, в свою очередь, туроператора с организациями, оказывающими включенные в Туристский продукт услуги, размер фактически понесенных расходов по данному договору составляет, в зависимости от сроков аннуляции:

- от _____ до _____ дней – _____ % стоимости туристского продукта;
- от _____ до _____ дней – _____ % стоимости туристского продукта;
- от _____ до _____ дней – _____ % стоимости туристского продукта;
- менее _____ дней - **100 (сто)** % стоимости туристского продукта.

2. Сведения о туроператоре

2.1. Туроператором, являющимся непосредственным исполнителем туристских услуг, входящих в турпродукт, поименованный в п. 1.1 настоящего Договора, является следующее юридическое лицо:
полное и сокращенное наименования: **Общество с ограниченной ответственностью "Александра-Тур"**
адрес (место нахождения): **123001, г. Москва, Ермолаевский переулок, д. 21**
почтовый адрес: **123001, г. Москва, Ермолаевский переулок, д. 21**
ОГРН: **1037739659957**; ОКПО: **42439342**; ОКВЭД: **63.30.1**; ОКОНХ: **91620**; ИНН **7736140218**; КПП **771001001**; реестровый номер: **МТЗ 007134**
размер финансового обеспечения: **30 000 000 (тридцать миллионов) рублей**
номер и дата страховой гарантии: **№01-47-0010/13 от 12 апреля 2013 г.**
срок действия страховой гарантии: **срок действия с 08 августа 2013 г. до 07 августа 2014 г.**
наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей страховую гарантию: **ООО СК "ЛОЙД-СИТИ";** адрес: **115162 Россия, Москва, ул. Хавская, 18, корп. 2**
2.2. ТУРИСТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ является агентом туроператора, поименованного в п.2.1. настоящего Договора.

3. Стоимость туристского продукта и порядок оплаты

3.1. Стоимость туристского продукта на дату заключения настоящего Договора, составляет _____

(_____(экв._____)) руб.

3.2. КЛИЕНТ одновременно с подписанием сторонами настоящего Договора вносит в счет оплаты стоимости туристского продукта в кассу или на расчетный счет ТУРИСТИЧЕСКОЙ КОМПАНИИ аванс в размере _____

(_____(экв._____)) руб.

Практическая работа №13 Моделирование текстов писем-подтверждений и писем-отказов в ответ на заявку о бронировании. Работа с письмами-заявками на размещение и обслуживание в отеле по безналичному расчету.

По теме 1.4. Прием и обработка заявок на размещение в отеле.

***Цели**:* закрепить пройденный материал по теме «Прием и обработка заявок на размещение в отеле». Моделирование текстов писем-подтверждений и писем-отказов в ответ на заявку о бронировании. Работа с письмами-заявками на размещение и обслуживание в отеле по безналичному расчету.

Ход практического занятия.

Задание:

1. Ситуационная задача

Гостиница « » работает по «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 25.04.1997 № 490»

В разгар сезона в гостинице свободных номеров только 5 штук.

Один забронирован за Ивановым И.И. (Иванов И.И. прислал информацию о своем опоздании на сутки, оплатил свое пребывание в гостинице заранее по безналичному расчету).

В очереди на бронирование для поселения представлены:

Петров П.П.- герой Советского Союза,

Михайлов М.М.- инвалид 1 группы с сопровождающим;

Сидоров К.С.- представитель Генеральной прокуратуры в командировке;

Кузнецов К.К.- обычный гость

Савельев С.С.- обычный гость

В каком порядке будет проводить бронирование на поселение менеджер службы приема и размещения, проживающих в 3-х звездной гостинице.

2. Аналитическая письменная работа. «Работа с письмами-заявками на размещение и обслуживание в отеле по безналичному расчету».

Практическая работа №14 Порядок ведения записи регистрации брони. Оформление документов подтверждения и отмены бронирования.

По теме 1.4. Прием и обработка заявок на размещение в отеле.

***Цели**:* закрепить пройденный материал по теме «Прием и обработка заявок на размещение в отеле». Порядок ведения записи регистрации брони. Оформление документов подтверждения и отмены бронирования.

Ход практического занятия.

Задание:

1. **Ситуационная задача:**

Туристическая фирма « » направила в Вашу гостиницу факс-заявку на размещение следующего содержания: Просим забронировать в Вашей гостинице группу туристов из 6 человек. Из них 5 мужчин и 1 женщина. Список ФИО гостей прилагается.

Заезд 10.10.2013 в 12.00

Выезд 12.10.2013 в 12.00

Просим предоставить номера самой дешевой ценовой категории. Гости будут оплачивать свое проживание по безналичному расчету каждый сам за себя.

Ваши действия.

1. Аналитическая письменная работа «Порядок ведения записи регистрации бронирования».
2. Ситуационная задача:

Туристическая фирма « » направила в Вашу гостиницу факс-заявку на размещение следующего содержания: Просим забронировать в Вашей гостинице группу туристов из 6 человек. Из них 5 мужчин и 1 женщина. Список ФИО гостей прилагается.

Заезд 10.10.2013 в 12.00

Выезд 12.10.2013 в 12.00

Просим предоставить номера самой дешевой ценовой категории. Гости будут оплачивать свое проживание по безналичному расчету каждый сам за себя.

Ваши действия.

Практическая работа №15 Работа в микро-группах. «Имитационные упражнения»: аннуляция брони и внесение изменений в параметры брони.

По теме 1.5. Технология аннуляции брони и технология внесения изменений в параметры заявки на размещение в отеле.

***Цели**:* изучить процесс аннуляции брони и внесения изменений в параметры брони: научиться оформлять отказы от бронирования, рассчитывать штрафные санкции.

Ход практического занятия.

Задание:

Работа в микро-группах. «Имитационные упражнения»: аннуляция брони и внесение изменений в параметры брони.

Теоретическая часть

Аннуляция негарантированного бронирования. Сотрудник отдела бронирования должен запросить имя гостя, адрес, количество забронированных номеров, дату заезда и выезда, а также номер подтверждения, если таковой существует. Эта информация помогает правильно осуществлять аннуляцию бронирования.

После того как была произведена аннуляция бронирования, сотрудник отдела бронирования называет гостю номер аннуляции заказа и спрашивает, будет ли гость осуществлять какое-либо другое бронирование. Сотрудник должен удостовериться, что заказ на бронирование отменен и создан документ аннуляции бронирования с соответствующим номером.

Аннуляция гарантированного бронирования. Большинство компаний международных платежных систем, выдающих кредитные карты, позволяют взимать штрафы в случае неприбытия гостя только при том условии, если отель выдает особый номер аннуляции. При заблаговременной аннуляции бронирования гостем, во избежание недоразумений, особенно финансовых, сотрудники отдела бронирования должны руководствоваться установленными правилами аннуляции гарантированного бронирования по кредитной карте.

Практическая часть

1.Используя нормативные документы - выписать штрафные санкции начисляемые при отказе от бронирования для индивидуальных туристов и групп.

2. Используя данные гостиниц из интернет ресурсов и каталогов заполнить бланки. Каждый студент выбирает средство размещения и размещает в гостинице 3 человек с 4.05.по 11.05.2012 (Группа туристов в составе 11 человек забронировали гостиницу с 17.09 2012 по 27.09.) (даты и количество гостей для каждого студента разные).

3. Рассчитать штрафные санкции при отказе от ранее забронированных номеров за 2 дня до заезда для группы и индивидуальных туристов.

4.Выбрать статьи из нормативных документов по данной теме.

Правила предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (утв. постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г. N 1085). Точка доступа: ГАРАНТ. base.garant.ru›71216750/

Международные гостиничные правила. Одобрены Советом Международной гостиничной ассоциации 2 ноября 1981 г. Катманду, Непал. Введение. Точка доступа: StudFiles.net›preview/1826541/

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

Аннуляция бронирования

Реквизиты фирмы _____
(название, юридический адрес) или

Частное лицо_____
(ФИО, юр. адрес)

Отказывается от заказа на бронирование в _____
_____
(название гостиничного предприятия)

С_____ по_____
(дата заезда) (дата выезда)

На_____ (число гостей) на _____(тип номеров)

С _____(типом питания) Дата _____ подпись

Контрольные вопросы

1.Как происходит аннуляция номеров при гарантированном и негарантированном бронировании.

2.Зачем присваивается номер аннуляции.

3.Кто может произвести аннуляцию.

Практическая работа №16 Регламентированная дискуссия по просмотренным моделям. Представление работы экспертной группы (из студентов). Выводы схемы записываются в тетради.

По теме 1.5. Технология аннуляции брони и технология внесения изменений в параметры заявки на размещение в отеле.

***Цели**:* закрепить пройденный материал по теме «Технология аннуляции брони и технология внесения изменений в параметры заявки на размещение в отеле».

Ход практического занятия.

Задание:

1. Регламентированная дискуссия по просмотренным моделям.
2. Представление работы экспертной группы (из студентов).
3. Запись выводов и схем в тетради.

Практическая работа №17 Расчет оплаты за проживание.

По теме 1.5. Технология аннуляции брони и технология внесения изменений в параметры заявки на размещение в отеле.

***Цели**:* закрепить пройденный материал по теме «Технология аннуляции брони и технология внесения изменений в параметры заявки на размещение в отеле».

Ход практического занятия.

Задание:

1. **Ситуационная задача**

Женщина с ребенком в возрасте шести лет заехала в гостиницу в 14.00 часов, прожив пять суток, она выехала из гостиницы по истечении 13 часов после расчетного часа.

Задание:

Определите как будет производиться оплата за проживание в гостинице в этом случае ? Гостиница работает по «Правилам предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденным Постановлением Правительства РФ от 25.04.1997 № 490». Стоимость одноместного проживания 4000 руб., двухместного – 4500 руб.

2. **Ситуационная задача**

Вы сотрудник СПиР. У гостя из 301 номера Петрова И.И. сегодня в 12.00 заканчивается оплата проживания, и он должен уезжать, но поезд у него только в 19.30 . В 11.30 он подошел к стойке регистрации и попросил разрешить ему без оплаты позднего выезда оставить вещи в номере. Описать действия менеджера СПиР для разрешения данной проблемной ситуации.

Практическая работа №18 Разработка условий договора гостиницы с турфирмой о квоте мест.

По теме 1.5. Технология аннуляции брони и технология внесения изменений в параметры заявки на размещение в отеле.

***Цели**:* закрепить пройденный материал по теме «Технология аннуляции брони и технология внесения изменений в параметры заявки на размещение в отеле».

Ход практического занятия.

Задание:

Разработка условий договора гостиницы с турфирмой о квоте мест.

ДОГОВОР РЕАЛИЗАЦИИ ТУРИСТКОГО ПРОДУКТА

г. Москва **«_____» _____ 20____г.**

ООО «Александра-Тур» в лице Генерального директора Смольянинова Кирилла Львовича, действующего на основании устава, именуемое в дальнейшем **ТУРИСТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ**, с одной стороны, и

_____, действующий от своего имени и/или от имени туристов, совершающих путешествие и поименованных ниже, именуемый(ая) в дальнейшем **КЛИЕНТ**, с другой стороны, вместе именуемые **СТОРОНЫ**, заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1. На условиях и в сроки, установленные настоящим Договором, ТУРИСТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ обязуется реализовать следующий туристский продукт (оказать следующий комплекс туристских услуг указанным ниже туристам), а КЛИЕНТ обязуется оплатить этот турпродукт:

Маршрут (тур)				
начало тура		окончание тура		
Размещение по маршруту				
город / курорт	название и категория отеля		тип номера	питание
Транспорт				
маршрут		даты	перевозчик	класс
трансфер(ы)				
медицинская страховка				
страховка от невыезда				
дополнительно				

1.2. Туристы, совершающие путешествие на условиях настоящего Договора:

№	Фамилия, Имя, Отчество (по паспорту)	Дата рождения	Серия и номер паспорта, дата окончания действия		Визы
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					

1.3. Клиент имеет право аннулировать подтвержденную туроператором заявку на бронирование туристского продукта. В этом случае ТУРИСТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ возвращает КЛИЕНТУ полученные от последнего денежные средства (в случае произведенной оплаты) с учетом фактически понесенных расходов ТУРИСТИЧЕСКОЙ КОМПАНИЕЙ. В соответствии с условиями договоров ТУРИСТИЧЕСКОЙ КОМПАНИИ с туроператором и, в свою очередь, туроператора с организациями, оказывающими включенные в Туристский продукт услуги, размер фактически понесенных расходов по данному договору составляет, в зависимости от сроков аннуляции:

- от _____ до _____ дней – _____ % стоимости туристского продукта;
- от _____ до _____ дней – _____ % стоимости туристского продукта;
- от _____ до _____ дней – _____ % стоимости туристского продукта;
- менее _____ дней - **100 (сто)** % стоимости туристского продукта.

2. Сведения о туроператоре

2.1. Туроператором, являющимся непосредственным исполнителем туристских услуг, входящих в турпродукт, поименованный в п. 1.1 настоящего Договора, является следующее юридическое лицо:
полное и сокращенное наименования: **Общество с ограниченной ответственностью "Александра-Тур"**
адрес (место нахождения): **123001, г. Москва, Ермолаевский переулок, д. 21**
почтовый адрес: **123001, г. Москва, Ермолаевский переулок, д. 21**
ОГРН: **1037739659957**; ОКПО: **42439342**; ОКВЭД: **63.30.1**; ОКОНХ: **91620**; ИНН **7736140218**; КПП **771001001**; реестровый номер: **МТЗ 007134**
размер финансового обеспечения: **30 000 000 (тридцать миллионов) рублей**
номер и дата страховой гарантии: **№01-47-0010/13 от 12 апреля 2013 г.**
срок действия страховой гарантии: **срок действия с 08 августа 2013 г. до 07 августа 2014 г.**
наименование, адрес (место нахождения) и почтовый адрес организации, предоставившей страховую гарантию: **ООО СК "ЛОЙД-СИТИ";** адрес: **115162 Россия, Москва, ул. Хавская, 18, корп. 2**
2.2. ТУРИСТИЧЕСКАЯ КОМПАНИЯ является агентом туроператора, поименованного в п.2.1. настоящего Договора.

3. Стоимость туристского продукта и порядок оплаты

3.1. Стоимость туристского продукта на дату заключения настоящего Договора, составляет _____

(_____(экв._____)) руб.
3.2. КЛИЕНТ одновременно с подписанием сторонами настоящего Договора вносит в счет оплаты стоимости туристского продукта в кассу или на расчетный счет ТУРИСТИЧЕСКОЙ КОМПАНИИ аванс в размере _____

(_____(экв._____)) руб.

Практическая работа №19 Ознакомление с правилами ведения учета предоставленных услуг. Планирование и учет услуг, входящих в тарифы проживания. Планирование и учет дополнительных услуг, оказанных гостю. Планирование и учет услуг по питанию гостей. Учет дополнительных услуг, оказанных сторонним лицам.

По теме 1.5. Технология аннуляции брони и технология внесения изменений в параметры заявки на размещение в отеле.

***Цели**:* закрепить пройденный материал по теме «Технология аннуляции брони и технология внесения изменений в параметры заявки на размещение в отеле».

Ход практического занятия.

Задание:

1. Ситуационная задача

Условие:

Туристы заселились в номер, прожили неделю и при расчете за номер им выставили счет за минибар. Они утверждают, что минибаром не пользовались, но напитков там не хватает.

Задание:

Каковы действия администрации ?

2. Ситуационная задача

Гость гражданин Америки подошел к стойке размещения с просьбой сделать ему регистрацию в Вашей гостинице на трое суток, при этом проживать в гостинице он не намерен. Сколько это будет стоить? (суточный тариф проживания в самом дешевом номере - 2000 руб. а в самом дорогом – 15000 руб).

Описать действия менеджера СПиР для разрешения данной проблемной ситуации.

3. **Ситуационная задача**

В номере в качестве услуг предоставлены мини-бар и междугородний телефон. При заселении гостю предлагают внести аванс за пользование этими услугами. Ссылаясь на правила гостиницы. Гость отказывается вносить аванс, желая оплачивать эти услуги по: факту. Гость требует сохранить ему возможность пользоваться этими услугами. Описать действия менеджера СПиР для разрешения данной проблемной ситуации

Практическая работа №20 Ведение учета и хранение учетных данных (журналов, заявок и т.д.). Хранение реестра и учет состояния номерного фонда. Начисление и выплата агентских вознаграждений. Расчеты по дополнительным услугам, оказанным сторонним лицам. Хранение истории взаиморасчетов с контрагентами. Анализ работы и отчетность.

По теме 1.5. Технология аннуляции брони и технология внесения изменений в параметры заявки на размещение в отеле.

***Цели**:* закрепить пройденный материал по теме «Технология аннуляции брони и технология внесения изменений в параметры заявки на размещение в отеле».

Ход практического занятия.

Задание:

1. Доклады с примерами из жизни на темы: «Ведение учета и хранение учетных данных (журналов, заявок и т.д.)». «Хранение реестра и учет состояния номерного фонда».
2. Начисление и выплата агентских вознаграждений.

Принять решение о том, как сформулировать условие о размере вознаграждения:

Предположим, стороны заключили агентский договор по модели договора комиссии. Агент обязался реализовать услугу принципала. Для этого агенту необходимо заключить договор купли-продажи с третьим лицом (покупателем). Цена товара должна быть не менее 1 млн руб.

Агент предлагает принципалу выбрать одну из формулировок условия о размере вознаграждения:

«Вознаграждение агента составляет 60 тыс. руб. (твердая сумма)»;

«Вознаграждение агента составляет 7 процентов от суммы договора купли-продажи».

Рассчитать более выгодный вариант вознаграждения.

3. Защита рефератов на темы: «Расчеты по дополнительным услугам, оказанным сторонним лицам». «Хранение истории взаиморасчетов с контрагентами». «Анализ работы и отчетность».

Практическая работа №21 Использование базы данных для приема заказа и обеспечения бронирования.
- ознакомление с основными формами, видами и способами бронирования номеров;
- ознакомление с видами заявок на бронирование и действиями с ними;
- ознакомление с системами бронирования.

По теме 1.6. Информационные и телекоммуникационные технологии в деятельности службы бронирования.

***Цели**:* закрепить пройденный материал по теме «Информационные и телекоммуникационные технологии в деятельности службы бронирования».

Ход практического занятия.

Задание:

Круглый стол на темы «Системы бронирования, используемые на Российском рынке. Использование базы данных для приема заказа и обеспечения бронирования».

Практическая работа №22 Этапы бронирования гостиницы. Работа с экранами. Список гостиниц. Опции к запросу списка гостиниц. Экран наличия мест и расценок. Экран наличия мест и расценок для всех гостиниц системы

По теме 1.6. Информационные и телекоммуникационные технологии в деятельности службы бронирования.

***Цели**:* закрепить пройденный материал по теме «Информационные и телекоммуникационные технологии в деятельности службы бронирования».

Ход практического занятия.

Задание:

Задание 1. Работа в командах по 2-3 человека. Каждая команды выбирает этап бронирования и обыгрывает в виде ситуации. Анализ каждого этапа всей группой. Выводы по этапам бронирования.
Задание 2.Выписать достоинства и недостатки, особенности работы с экранами.
Задание 3. Работа в командах по 2-3 человека, создание списка гостиниц, анализ по наличию мест и расценок в конкретных гостиницах. Общий анализ наличия мест.

Практическая работа №23 Вызов экрана наличия мест из бронирования. Экран наличия мест и расценок для гостиниц определенной цепочки. Экран наличия мест и расценок для определенной гостиницы города или аэропорта. Типы гостиничных расценок.

По теме 1.6. Информационные и телекоммуникационные технологии в деятельности службы бронирования.

***Цели**:* закрепить пройденный материал по теме «Информационные и телекоммуникационные технологии в деятельности службы бронирования».

Ход практического занятия.

Задание:

Индивидуальная работа с экраном наличия мест из бронирования: Описать процесс бронирования в системе гостиниц мест для 2 человек в определенной гостинице города Ижевска при условии ожидания самолета в течение 1,5 суток. Сделать анализ расценок по гостиницам города и по видам расценок. Выбрать наиболее выгодный вариант. Защита своей работы.

Практическая работа №24 Дисплей описания расценок. Дисплей изменения расценок. Дисплей наличия мест на 40 дней. Продажа гостиничных номеров. Модификация бронирования. Критические опции. Некритические опции. Отмена элементов бронирования.

По теме 1.6. Информационные и телекоммуникационные технологии в деятельности службы бронирования.

***Цели**:* закрепить пройденный материал по теме «Информационные и телекоммуникационные технологии в деятельности службы бронирования».

Ход практического занятия.

Задание:

Индивидуальная работа с дисплеем описания расценок. Провести анализ наличия мест и расценок на 40 дней. Алгоритм бронирования с использованием критических и некритических опций. Алгоритм отмены элементов бронирования (по выбору преподавателя). Защита индивидуальной работы.

Практическая работа №25 Прием заявок на бронирование номеров по телефону. Отправка писем-заявок по факсу с запросом о бронировании мест и номеров в отеле. Оформление писем-заявок на размещение в гостиницу по почте в виде заказных писем.

По теме 1.6. Информационные и телекоммуникационные технологии в деятельности службы бронирования.

***Цели**:* закрепить пройденный материал по теме «Информационные и телекоммуникационные технологии в деятельности службы бронирования».

Ход практического занятия.

Задание:

Ситуации:

Ситуация 1. По телефону от г-жи Никульшиной Марии Степановны поступила заявка на бронирование одноместного номера в вашем отеле категории «стандарт» стоимостью 4500 руб. Г-жа Никульшина М.С. сообщила следующую информацию: дата заезда 15.02.2014 г.; дата выезда 20.02.2014 г.; место жительства Рязанская обл., г. Скопин, ул. Карла Маркса, д.48, В.34. Дополнительного пакета услуг не требуется. Г-жа Никульшина пожелала полный пансион. С условиями оплаты и требованиями согласна.

Отель «Белые ночи» согласен принять г-жу Никульшину М.С. (номер брони 55).

Выполнить: 1) оформление и регистрацию заявки 2) описать ваши дальнейшие действия после того как г-жа Никульшина сообщила необходимую информацию.

Ситуация 2. По факсу поступила заявка на резервирование номера в отеле «Белые ночи» от индивидуального предпринимателя г-на Быкова Василия Викторовича, проживающего по адресу Московская обл., г. Люберцы, ул. Б. Горка, д. 90. Г-н Быков желал забронировать

двухместный номер «люкс» на период с 16.02.2014 по 27.02.2014 г. Количество проживающих 1 человек. Дополнительно раз в неделю сауна.

Данный г-н проживал ранее в отеле и был выселен за грубые нарушения правил проживания в отеле. Отель «Белые ночи» решил отказать данному г-ну в бронировании номера.

Выполнить: 1) оформление и регистрацию заявки 2) оформить отказ в бронировании.

Ситуация 3. По факсу поступила заявка на бронирование номеров от НИИ «Наука и образование» для группы ученых из трех человек. В сообщении содержалась следующая информация: дата заезда 13.02.2014 г; дата выезда 20.02.2014 г., двухместный «люкс» для двух ученых женщин: Мартыновой Галины Васильевны и Арбузовой Ольги Михайловны, одноместный «люкс» для ученого Баранова Григория Петровича. Особые пожелания – тихие номера. С условиями и размером оплаты согласны.

Между отелем «Белые ночи» и НИИ «Наука и образование» сложились длительные договорные отношения. Отель подтверждает бронирование.

Выполнить: 1) оформить и зарегистрировать заявку на бронирование 2) оформить подтверждение на бронирование.

Ситуация 4. НИИ «Наука и образование» заблаговременно сообщил в отель «Белые ночи», что изменилась дата заезда и количество гостей: дата заезда 14.02.2014, поменять одноместный «люкс» на двухместный и принять еще одного постояльца Куртикова Петра Васильевича.

Выполнить: 1) оформить изменения в заявке 2) оформить переподтверждение

Ситуация 5. Через систему Интернет – бронирования поступила заявка на бронирование номера категории «сюит» стоимостью 15000 руб. от Мытаревой Ольги Васильевны, паспортные данные 1234 567890, выдан 12.09.2000 г., зарегистрированной по адресу г. Самара, ул. Зеленая, д.13, В.56. Г-жа Мытарева пожелала конкретный номер: пятый этаж комната №505. Дата заезда 12.02.2014 г. по 21.02.2014 г.

В это же время вы получаете факс от г-на Суханова Дмитрия Руслановича с просьбой забронировать номер 505 (пятый этаж) «сюит» в период с 13.09.2014 г. по 21.02.2014 г.

Для отеля «Белые ночи» г-жа Мытарева О.В. и г-н Суханов Д.Р. являются очень важными гостями и отель не хотел бы терять ни одного гостя.

Выполнить: 1) оформить и зарегистрировать полученные заявки 2) принять решение в сложившейся ситуации (описать ваши действия)

Ситуация 6. По почте г-жа Малахова Светлана Григорьевна, проживающая по адресу Краснодарский край, г. Анапа, ул. Морская, д.1, корп.2, В.45, просит забронировать номер-студию, стоимостью 10000 руб. дата заезда 1.03.2014 г., дата отъезда 15.03.2014 г. Количество гостей – 1 человек. С условиями оплаты ознакомлена. Сообщая свои реквизиты кредитной карты г-жа Малахова С.Г. гарантирует оплату.

Выполнить: 1) оформить и зарегистрировать заявку 2) оформить подтверждение бронирования

Ситуация 7. Г-жа Малахова С.Г. 14.02.2014 г. сообщила в письменной форме об аннуляции своего бронирования.

Выполнить: 1) регистрацию аннуляции 2) подтвердить аннуляцию

Ситуация 8. ФКОУ СПО «МЭКИ» Минтруда России желает забронировать в вашем отеле два двухместных номера категории «стандарт» стоимостью 5000 руб. и один трехместный категории «стандарт» стоимостью 4500 руб. для своих сотрудников Дягилевой Светланы Викторовны, Пивоваровой Ольги Викторовны, Першуковой Людмилы Викторовны, Морковкиной Марии Степановны, Кукушкина Петра Петровича, Савельева Дмитрия Андреевича, Шушунова Олега Васильевича и Короткова Александра Савельевича. Дата заезда 5.03.2014 г.; дата выезда 15.03.2014 г.

ФКОУ СПО «МЭКИ» 15.02.2014 г. сообщил об отмене бронирования

Выполнить: 1) оформить и зарегистрировать заявку 2) оформить аннуляцию бронирования

Практическая работа №26 Осуществление гарантированного бронирования с использованием следующих способов: по предварительной оплате;· бронирование по выставлению счета (внесение депозита или предоплата); бронирование под гарантию кредитной карты;· бронирование под гарантию компании или корпорации (с которыми у гостиницы имеется соответствующий договор);· гарантированное бронирование ваучером. Процедура перевода негарантированного бронирования на гарантированное. Оформление гарантированного бронирования.

По теме 1.6. Информационные и телекоммуникационные технологии в деятельности службы бронирования.

***Цели**:* оформить соглашение о гарантии бронирования между клиентом и гостиницей, научиться оформлять двойное бронирование.

Ход практического занятия.

Задание:

1. Осуществление гарантированного бронирования/ двойного бронирования с использованием следующих способов: по предварительной оплате;· бронирование по выставлению счета (внесение депозита или предоплата); бронирование под гарантию кредитной карты;· бронирование под гарантию компании или корпорации (с которыми у гостиницы имеется соответствующий договор);· гарантированное бронирование ваучером. Процедура перевода негарантированного бронирования на гарантированное. Оформление гарантированного бронирования.

Теоретическая часть

Иногда гостиничные комплексы применяют двойное бронирование, как правило, это происходит либо в момент проведения массовых мероприятий, либо в пик сезона. Двойное бронирование – это подтверждение о предоставлении мест в гостинице одновременно двум гостям на одну и ту же дату. Конечно, используя такой прием, администрация гостиницы идет на определенный риск. Такой прием оправдывает себя, если кто-то из клиентов аннулировал заявку. А как быть в том случае, если прибудут оба клиента? И в такой ситуации служба приема

и размещения должна разместить клиента. При этом возможно использовать взаимные связи с близко расположенными гостиницами, куда можно переадресовать клиента, или с фирмами, сдающими в аренду жилье, и т.п.

Оформление соглашения о гарантии бронирования между клиентом и гостиницей. Условия внесения изменений.

(Экземпляр Клиента)

Лист бронирования № _01_-_01_
ООО «ОТЕЛИ ЮГА»

Гостиница: Отель «Плаза»
(наименование)

Адрес: г. Анапа, ул. Красноармейская, 10Б
(адрес гостиницы)

На основании агентского договора с гостиницей:

Количество забронированных номеров: 1
Расчетный час в гостинице: 12:00
Категории забронированных номеров:
Стандарт однокомнатный 2-х местный с доп. местом

Номер забронирован для проживания на период
с 01/08/2008 по 11/08/2008 (10 суток)

Внесена сумма оплаты за бронирование в размере 1 000 рублей 00 коп.
(одна тысяча рублей 00 коп.)
сумма прописью

и составляет 10% от стоимости проживания.
Сумма к оплате при заселении в гостинице (90%): 9 000 рублей 00 коп.
Список клиентов для размещения:

1. Иванов Иван Иванович
2. Иванова Анна Петровна
3. Артем Иванов (5 лет)

Дата оформления брони : 15/07/2008 г

Менеджер представитель ООО «ОТЕЛИ ЮГА»: _____ (__ФИО_____)
подпись расшифровка подписи

Обязательным приложением к данному листу бронирования является квитанция об оплате вышеуказанной суммы за бронирование.

ООО "ОТЕЛИ ЮГА" Тел/Факс (812) 3634720
Моб. +7 981 742 52 53 E-mail:ughotels@pochta.ru; center@ughotels.ru
WWW.UGHOTELS.RU

(Экземпляр гостиницы, для передачи в ООО «ОТЕЛИ ЮГА»)

Отрывной талон к листу бронирования № _01_-_01_
ООО «ОТЕЛИ ЮГА»

Гостиница: Отель «Плаза»
(наименование)

Адрес: г. Анапа, ул. Красноармейская, 10Б
(адрес гостиницы)

На основании агентского договора с гостиницей:

Количество забронированных номеров: 1
Расчетный час в гостинице: 12:00
Категории забронированных номеров:
Стандарт однокомнатный 2-х местный с доп. местом

Номер забронирован для проживания на период
с 01/08/2008 по 11/08/2008 (10 суток)

Внесена сумма оплаты за бронирование в размере 1 000 рублей 00 коп.
(одна тысяча рублей 00 коп.)
сумма прописью

и составляет 10% от стоимости проживания.
Сумма к оплате при заселении в гостинице (90%): 9 000 рублей 00 коп.
Список клиентов для размещения:

4. Иванов Иван Иванович
5. Иванова Анна Петровна
6. Артем Иванов (5 лет)

Дата и время заселения в гостиницу : ____/____/2008 г . ____ч ____ мин

С правилами размещения в гостинице и досрочного выезда клиент ознакомлен.
Заселение в гостиницу произведено. Услуги бронирования по соответствующей заявке выполнены в полном объеме. Претензий стороны не имеют.

Администратор гостиницы: _____
подпись расшифровка подписи

Клиент: _____
подпись расшифровка подписи

ООО "ОТЕЛИ ЮГА" Тел/Факс (812) 3634720
Моб. +7 981 742 52 53 E-mail:ughotels@pochta.ru; center@ughotels.ru
WWW.UGHOTELS.RU

ОБРАЗЕЦ

ЗАЯВКА НА БРОНИРОВАНИЕ ТУРИСТИЧЕСКИХ УСЛУГ

Первичная Уточняющая

Ф.И.О*. (полностью)_____

Адрес проживания (фактический)_____

Адрес регистрации (по паспорту)_____

Телефон:_____ E-mail: _____

Сроки заездов: с _____ по _____ кол-во ночей _____

Условия размещения (страна, гостиница /тип номера/ или наименование тура):_____

_____

Дополнительное место: взр./реб. _____

Режим питания (не заполнять в случае стандартного тура):_____

Дополнительные услуги (услуги няни, V.I.P. – трансфер): _____

Примечания и пожелания:_____

Данные туристов			
	Фамилия, имя, отчество	**Номер паспорта, дата выдачи и срок действия**	**Дата рождения**
1.		Номер паспорта: Выд. До:	
2.		Номер паспорта: Выд. До:	
3.		Номер паспорта: Выд. До:	

_____

Клиент: своевременную оплату тура гарантирую, с условиями аннуляции ознакомлен.	**Служебные заметки**
«_____»_____20___ г. _____ (Подпись) Контактный телефон_____	

*Данные, занесенные в заявку, используются исключительно в целях бронирования туристических услуг.

Практическая часть

1. Используя данные гостиниц из интернет ресурсов и каталогов заполнить бланки. Каждый студент выбирает средство размещения и размещает в гостинице 3 человек с 00.00.____ по 00.00.20__ (даты и количество гостей для каждого студента другие).

Соглашение о гарантии бронирования

Гостиница_____

Пожалуйста, прогарантируйте бронирование кредитной картой. В случае не заезда гостя, с Вашей кредитной карты будет снята сумма, равная стоимости номера в сутки.

Фамилия гостя _____

Номер подтверждения _____

Компания _____

Дата заезда _____

Категория номера _____

Данным письмом я предоставляю гостинице право снять с моей кредитной карты. Тип карты (пожалуйста, пометьте): VISA, MASTER/EUROCARD, AMEX, Diners club, JCB.

Номер карты _____

Срок действия карты _____

Фамилия владельца и подпись_____

сумму, равную: - стоимости первых суток проживания _____

_____

- стоимости трансфера _____

Пожалуйста, приложите фотокопию кредитной карты с двух сторон.

Дата _____

Встреча в аэропорту возможна только при условии гарантии трансфера.

Для организации трансфера укажите

номер рейса _____и

время прилета _____.

Пожалуйста, заполните данную форму и вышлите в отдел бронирования по факсу ____

_____

Контрольные вопросы

1.Виды соглашений.

2.Документы, регулирующие соглашения.

3.Условия оплаты и вознаграждения.

2. Используя интернет ресурсы найти модели политики сверх бронирования номеров в мире. Выписать примеры – название гостиницы и полученный результат.
Выбрать каждому студенту средство размещения и применить двойное бронирование. Заполнить заявку на бронирование.

Колибри

тел.: 938-34-33 *127987, Москва, ул. Снежная, д.10*
факс: 938-34-35

Заявка на бронирование

01.07.10

Страна: **Египет**
Начало тура: **29.06.10**
Конец тура: **09.07.10**

Менеджер: **Кузнецов Игорь**
Телефон: **938-34-33**
E-mail: **kuznetsov@kolibri-travel.ru**

Туристы

Фамилия, имя	Дата рождения	Паспорт	Действителен до	Страховка	Виза
1. Fateev Alexander	12.05.49	12 № 3478934	04.04.11	+	
2. Fateeva Elena	13.12.55	12 № 3423764	09.12.11	+	

Авиаперелет

Вылет	Возврат	Маршрут	Авиакомпания	Класс	Туристы
29.06.10	09.07.10	Москва - Шарм Эль Шейх - Москва	Аэрофлот	Эконом	2

Отель

С	По	Отель	Размещение	Туристы
29.06.10	09.07.10	Sofitel SSH 5*, Шарм Эль Шейх	Double, HB	2

Трансферы

Даты		Тип трансфера	Трансфер	Туристы
29.06.10	09.07.10	Групповой трансфер	аэропорт-отель-аэропорт	2

Услуги

С	По	Услуга	Туристы
29.06.10	09.07.10	Медицинская страховка	2

ПОДТВЕРЖДЕНИЕ БРОНИРОВАНИЯ

ДАТА :
Для :
Факс :

Уведомляем, что при бронировании номеров с завтраками, в расчетных документах услуги будут разделены по их видам отдельными строками.
Благодарим Вас за интерес, проявленный к нашей гостинице.
Нам доставляет удовольствие возможность подтвердить следующее бронирование,
Сделанное по Вашей просьбе:

Фамилия и Имя Гостя	Дата заезда	Дата выезда	Категория номера	Стоимость размещения в сутки	Номер брони
МИХАЙЛОВ	11.12.2015	13.12.2015	Стандарт 2MP	11.12.2015 13.12.2015 1200 Руб.	337929
2	11.12.2015	13.12.2015	Стандарт 2MP	11.12.2015 13.12.2015 1200 Руб.	337929
			ВСЕГО:	4800 Руб.	

Во время поселения будет необходимо иметь при себе действующий паспорт.

Контрольные вопросы
1. Двойное бронирование - это продуманная политика или риск? Ваше мнение.
2. Как изменилась кривая резервирования в последние годы.
3. Как повлияло развитие гостиничных цепей на эту ситуацию.
4. Каков процент двойного бронирования для малых, средних и крупных гостиниц.
5. Обсуждение темы. Если бы я был бы владельцем гостиницы то….

Практическая работа №27 Ведение учета и хранение учетных данных (журналов, заявок и т.д.). Начисление и выплата агентских вознаграждений. Расчеты по дополнительным услугам, оказанным сторонним лицам. Хранение истории взаиморасчетов с контрагентами. Анализ работы и отчетность.

По теме 1.6. Информационные и телекоммуникационные технологии в деятельности службы бронирования.

***Цели**:* познакомиться с правилами ведения учета и хранение учетных данных (журналов, заявок и т.д.) по бронированию за смену, сутки, неделю, месяц, сезон на примерах гостиниц; выполнить начисление и выплату агентских вознаграждений; расчеты по дополнительным услугам, оказанным сторонним лицам; хранение истории взаиморасчетов с контрагентами; анализ работы и отчетность.

Ход практического занятия.

Задание:

Теоретическая часть

Шахматка представляет собой удобный инструмент для оперативной работы службы размещения. Она дает визуальное представление загрузки номеров по дням с возможностью получения более подробной информации и выполнения учетных действий.

Шахматка предоставляет следующие возможности:

- Отражение состояния номерного фонда;
- Наглядное представление информации о бронировании номеров и размещении гостей по дням из выбранного интервала времени; Получение оперативной информации о количестве свободных мест за произвольный период;
- Быстрый доступ к документам, выполнение действий по бронированию, размещению, учету оплат и т.п. прямо из формы;

Шахматка выводится в виде таблицы. Строки таблицы представляют собой номера гостиницы, столбцы – календарные дни. Ячейка таблицы на пересечении строки и столбца показывается состояние данного номера на данный день.

Ячейка таблицы условно делится на три части. Полностью закрашенная ячейка показывает проживание (бронирование) в течении всего дня. Частично закрашенная – въезд или выезд.

Цвет ячейки показывает состояние номера и статус гостя. Если номер свободен, ячейка не закрашена белым цветом. Если номер занят, цвет ячейки показывает статус гостя. Цвета статусов определяются настройками шахматки. Возможны следующие состояния:

- Номер свободен
- Номер забронирован;
- Номер занят полностью;
- Номер занят частично – имеются свободные места
- Гости из номера выехали;

В шахматке показывается не только заполнение целых номеров, но и отдельных мест. В исходном состоянии информация о заполнении мест скрыта и раскрывается по двойному нажатию на ячейку, отражающую состояние номера. Также информация о местах может быть раскрыта нажатием на значок слева напротив строки номера. В случае, когда номер занят частично (есть проживающие гости, но имеются свободные места), его состояние отображается цветом, соответствующем полу проживающих гостей. Цветовая маркировка пола гостя выполняется только для номеров, в которых уже проживают люди и при этом имеются свободные места. Она служит для анализа возможности подселения в номер человека того или иного пола.

В настройках параметров учета задаются цвета для отображения номеров, занятых мужчиной и занятых женщиной. Также задается цвет для отображения номеров, в которых пол проживающих гостей не может быть определен (не указан в карточке гостя либо проживают мужчина и женщина).

Практическая часть

Посетить на сайте гостиницу Ижевска. Просмотреть информацию о службах данной гостиницы.
Просмотреть информацию по отделу бронирования и приема гостей.
Изучить номерной фонд.
Проанализировать: кто и как составляет отчеты по бронированию. Как и сколько они хранятся.
По предоставленным данным составить самостоятельно отчеты по бронированию загрузки гостиницы за день, трое суток, неделю, месяц. Заполнить таблицы.

Журнал заявок физических лиц

Регистрационный номер	Фамилия, имя, отчество	Дата подачи заявки	Дата заезда и выезда (по заявке)	Количество мест	Категория мест	Подпись лица, принявшего заявку
1	2	3	4	5	6	7

	Журнал заявок предприятий (организаций)					
Регистрационный номер	Наименование предприятия (организации)	Дата подачи заявки	Дата заезда и выезда (по заявке)	Количество мест	Категория мест	Подпись лица, принявшего заявку
1	2	3	4	5	6	7

Контрольные вопросы

1.Сделать выводы о бронировании в будние и выходные дни; высокий и низкий сезон.

2. Представление информации в шахматках.

Практическая работа №28 Сравнительный анализ возможностей интернет-бронирования трех отелей одной категории. Сравнительный анализ образцов бланков для бронирования российских и зарубежных отелей.

По теме 1.6. Информационные и телекоммуникационные технологии в деятельности службы бронирования.

***Цели**:* закрепить пройденный материал по теме «Информационные и телекоммуникационные технологии в деятельности службы бронирования».

Ход практического занятия.

Задание:

Работа в подгруппах по 3-4 чел. : провести сравнительный анализ:

- возможностей интернет-бронирования трех отелей одной категории по выбору;

- образцов бланков для бронирования российских и зарубежных отелей (по выбору).

Сделать доклад по полученным результатам.