

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №1

ВОЗНИКНОВЕНИЕ И РАЗВИТИЕ ГОСТИНИЧНОГО ХОЗЯЙСТВА



История развития гостиничного бизнеса

Возникновение первых предприятий гостиничной индустрии связано с древним Римом (примерно **50-й** год до н. э.). Римская империя была велика, и большое число римских чиновников и купцов часто выезжало по делам. В результате для их размещения стала складываться довольно разветвленная сеть постоянных дворов и таверн.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №3

ТИПЫ ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ НАЗНАЧЕНИЯ



- **Транзитные гостиницы** обслуживают любой контингент в условиях кратковременной остановки. Расположены они, как правило, на территориях крупных транспортных узлов, железнодорожных вокзалов, аэропортов, морских и речных вокзалов, автовокзалов.
- **Гостиницы делового назначения** обслуживают лиц, пребывающих в деловых поездках и командировках.
Курортные гостиницы предназначены для относительно длительного отдыха на одном месте, в ряде случаев с возможностью профилактического лечения или долечивания.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №4

СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫЕ ГОСТИНИЦЫ



- - **ротель** – передвижная гостиница, представляющая собой вагон с одно-двухместными отсеками, в которых расположены спальные кресла. Кроме того имеется отсек для переодевания, туалет, кухня и холодильник. В дневное время туристы знакомятся с различными городами и их достопримечательностями, а ночуют в поезде;
- - **родтель** – дорожный отель на колесах (автопоезд), имеется помимо пассажирских мест спальные места, кухня;
- - **ботель** – небольшая гостиница на воде (неплавающая), в качестве которой может использоваться соответствующим образом оборудованное судно. Новый вид небольших гостиниц;
- - **флотель** – большой отель, плавающая гостиница, «курорт на воде», представляет собой специально оборудованное судно; туристам предоставляются комфортабельные номера-каюты, услуги активного отдыха
- - **ботокемпинги** предназначены для обслуживания водных туристов в походе. К этому типу учреждений относятся «водные станции». Определенный опыт по строительству средств размещения на воде накоплен в России. На Городецкой судовой верфи построены два крупнейших на Волге плавучих мотеля. Эта своеобразная база для моторных лодок может принять до 200 катеров;
- - **флайтель** – «летающий отель», или аэрогостиница, оборудованная связью, метеостанцией. Очень дорогой вид отдыха, их немного. Очень часто используется в более совершенном виде отдыха – круиз и перелет на самолете, в котором сочетается скорость воздушного транспорта с романтикой морского путешествия.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №5

ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ ГОСТИНИЧНЫХ СЕТЕЙ. ИЗВЕСТНЫЕ ГОСТИНИЧНЫЕ СЕТИ.



- В XXI в. гостиничные сети стали основным элементом экономики большинства стран мира, ведущей силой их развития и повышения эффективности. Так, 90% всех гостиниц в США объединены в сети, в Европе эти показатели составляют 40% [3]. В мире сложилось более 300 гостиничных сетей, вышедших за рамки национальных границ, на долю которых приходится более 50% гостиничных номеров
- В связи со стремительным развитием международных гостиничных сетей, их усиливающимся влиянием на состояние гостиничной индустрии и мировой экономики в целом автор настоящей статьи ставит своей целью уточнить понятие «гостиничная сеть», выделить этапы развития данного явления, показать преимущества и недостатки международных гостиничных сетей, выявить присущие им характерные особенности, а также проследить актуальные тенденции развития международных гостиничных сетей. Изучение данной проблематики способствует дальнейшим теоретическим исследованиям, которые могут найти практическое применение, в том числе и при формировании национальной гостиничной сети
- Зарождение концепции международной гостиничной сети, базирующейся на принципе использования имиджа торговой марки для продвижения гостиничного продукта как на внутреннем, так и на зарубежном рынках, произошло только в послевоенное время в конце 1950-х гг. в Северной Америке.
- Первая международная гостиничная сеть «Hilton» обязана своим созданием американской авиатранспортной компании «Pan American». Обратим внимание на тот факт, что тенденция «принадлежности» сетевых отелей авиакомпаниям или партнерства с ними сохранилась и по сей день. «Pan American» в связи с дефицитом гостиниц в пункте назначения самолетов компании в странах Латинской Америки решила основать там отели с таким же уровнем услуг, как и в Северной Америке. Причем большинство отелей сети строилось на деньги местных предпринимателей, а компания «Pan American» предоставляла только консультационные услуги и услуги по управлению.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №6

ВИДЫ УСЛУГ ,ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ В ГОСТИНИЦАХ.



- Бывают основные и дополнительные услуги в гостинице. Они, в свою очередь, могут быть бесплатными и оплачиваемыми. Основными неизменно остаются размещение и питание клиентов. Главным элементом при размещении выступают гостиничные номера. Они бывают разной категории и функционального назначения и служат для работы и отдыха клиентов. Туристы на отдыхе используют гостиничные номера преимущественно для сна. Поэтому обязательными атрибутами в них являются кровать, тумбочка или ночной столик, стул или кресло, шкаф для одежды, корзина для мусора. В номерах делового назначения помимо перечисленного присутствуют соответствующая мебель и техника для работы.
- В оплату за проживание гостиницы выше третьего класса обычно включают: Услуги по бронированию номера непосредственно в отделе брони, по телефону или через интернет. Организацию различных способов оплаты за номер и правильное оформление счета. Очень важные обязательства, которые берет на себя служба охраны гостиничного предприятия, - это обеспечение безопасности проживания и сохранность личных вещей в номере или багажном отделении, а для отелей класса люкс в номерах должен быть сейф. Организацию информационной службы, портье, услуги носильщика. Организацию услуг горничных, т. е. уборка номера. В стоимость номера включают стоимость туалетных принадлежностей в ванной комнате, спутниковое телевидение. Организацию питания от утреннего кофе до «все включено».

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №7

ОСОБЕННОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ ВЫСОКОПОСТАВЛЕННЫХ VIP-ГОСТЕЙ



- приветственные коктейли;
- организация регулярных автобусных шатлов между гостиницей, центром города и аэропортом;
- предоставление номера более высокой категории без дополнительной оплаты;
- скидки на услуги ресторана, бара, прачечной для клиентов, останавливающихся на длительный срок.
- В любой гостинице существуют разные типы номеров, отличающиеся комфортом, предоставляемыми удобствами и соответственно различающиеся ценами на размещение в них. Обычно характеристики этих номеров подробно описаны в прайс-листе гостиницы и гость сам выбирает необходимый ему номер.
- При заезде VIP-клиентов встречает либо директор, либо специальный VIP-менеджер. Общими чертами подобных клиентов являются их высокая платёжеспособность, потребность в дорогостоящих услугах и чрезвычайно щепетильное отношение к качеству обслуживания.
- Администрация заранее готовится к их встрече, посылает в комнату шампанское, фрукты, цветы, организует дополнительную систему безопасности, предлагает дополнительные услуги, ориентировочный перечень которых зависит от фантазии руководства заведения и индивидуальных предпочтений клиента.
- VIP-клиенту могут готовить блюда в ресторане по индивидуальному заказу с подачей прямо в номер, предоставлять повышенный уровень комфорта номеров, что выражается в соответствующем оформлении номера, оснащении его теле-, видеоаппаратурой и другой техникой.

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА №8

НОЧНОЙ АУДИТ ЦЕЛЬ И ФУНКЦИИ НОЧНОГО АУДИТА.



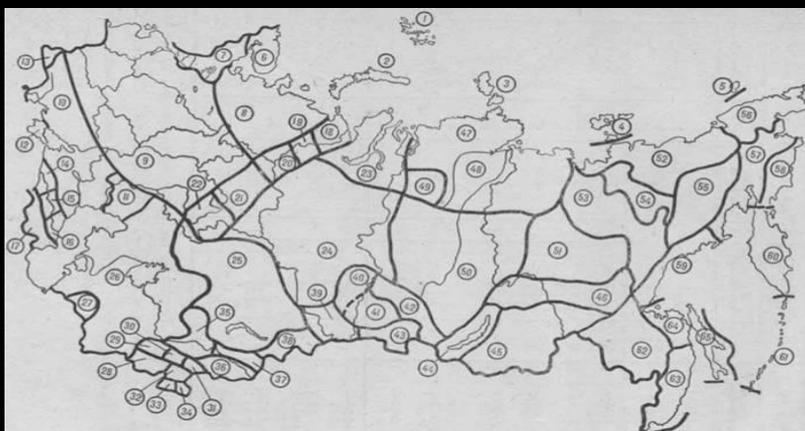
- Баланс счетов подводится каждый вечер
- Этот процесс очень важен и проводится в то время, когда все прочие службы уже не работают (чтобы все начисления были включены), а именно: во время 3-й смены — ранним утром. В крупных отелях работают несколько ночных аудиторов, в маленьких отелях такая должность может быть даже не предусмотрена.
- Первым шагом в этом процессе является начисление на счета тех платежей, которые не были в них внесены ранее. Потом итоговые цифры на счетах в компьютере сверяются с отчетами других отделов для проверки правильности начислений. Затем проводятся начисления за аренду номеров и итоговые цифры заносятся в гостевой файл. Таким образом формируется окончательный отчет обо всех суммах задолженности гостинице.
- Бухгалтерские электронные системы позволяют повысить эффективность проведения операций по счетам и
- оперативно управлять счетами гостей. Ежедневная расшифровка дебиторских счетов, проводимая ночным аудитором, одновременно является и проверкой операций отделов, и полной распечаткой счетов гостей.
- Дежурный аудитор собирает счета в специальную папку гостя, так называемый portfolio. Дежурный аудитор также ответственен за проверку тарифов (стоимость номера в документе, подтверждающем бронирование, и фактическая стоимость должны быть правильными).

ПРАКТИЧЕСКАЯ РАБОТА № 2

РАЙОНИРОВАНИЕ ТЕРРИТОРИИ КАЗАХСТАНА ДЛЯ ЦЕЛЕЙ ОТДЫХА И ТУРИЗМА

Функции районирования:

- упорядочивание информации о территории;
- синтез информации для её более глубокого понимания и выработки целостного представления о районах;
- создание «образа района» - как для лиц, принимающих решение, так и для всего населения страны.



- Сегодня Казахстан предоставляет практически все существующие виды туризма - познавательный, развлекательный, этнический, экологический и другие.
- Для туристов предлагается большое количество маршрутов путешествий по всей территории Казахстана. В благодатном оазисе южных степей, на стыке кочевой и оседлой цивилизаций существовали древнейшие города мира. Веками по этой земле проходила система древних караванных дорог, ведущих из Китая в страны Ближнего Востока и Европы