

Технология и организация гостиничных услуг

10010365 «Социально-культурный сервис и туризм», 08050263 «Экономика и управление на предприятиях туризма и гостиничного хозяйства»,
10020165 «Туризм»

Институт сервиса, моды и дизайна

Кафедра туризма и гостинично – ресторанного бизнеса

Владимилова Елена Александровна

Взаимодействие гостиничных предприятий с туристскими организациями

План лекций

Взаимодействие гостиничных предприятий с туристскими организациями

1. Рисковые формы взаимодействия гостиниц с туроператорами
2. Безрисковые схемы взаимодействия гостиниц с туроператорами
3. Оформление договорной документации

Требования к знаниям, умениям и навыкам

Студент должен приобрести знания и умения:

- Особенности взаимодействия гостиничных предприятий и туристских организаций
- Рисковые формы взаимодействия гостиничных предприятий и туристских организаций
- Безрисковые формы взаимодействия гостиничных предприятий и туристских организаций
- Принципы формирования договора предоставления гостиничных услуг

Материал для восстановления знаний

Профессиональное поведение и культура обслуживания в гостиничном предприятии

- Роль корпоративной культуры в формировании гостиничной услуги
- Элементы профессионального поведения
- Факторы, влияющие на формирование корпоративной культуры

Содержание

Взаимодействие гостиничных предприятий с туристскими организациями

1. Ключевые понятия
2. Учебный материал
3. Вопросы для самопроверки
4. Рекомендуемая литература

Ключевые понятия

Взаимодействие гостиничных предприятий с туристскими организациями

Агентские тарифы — цены на гостиничные услуги, предлагаемые турагенту для реализации и выражающие в виде процентных скидок от опубликованных тарифов

Аннуляция — отмена туристской поездки или объявление какого-либо договора недействительным, а также письменный отказ от использования забронированных туристских, гостиничных, транспортных услуг

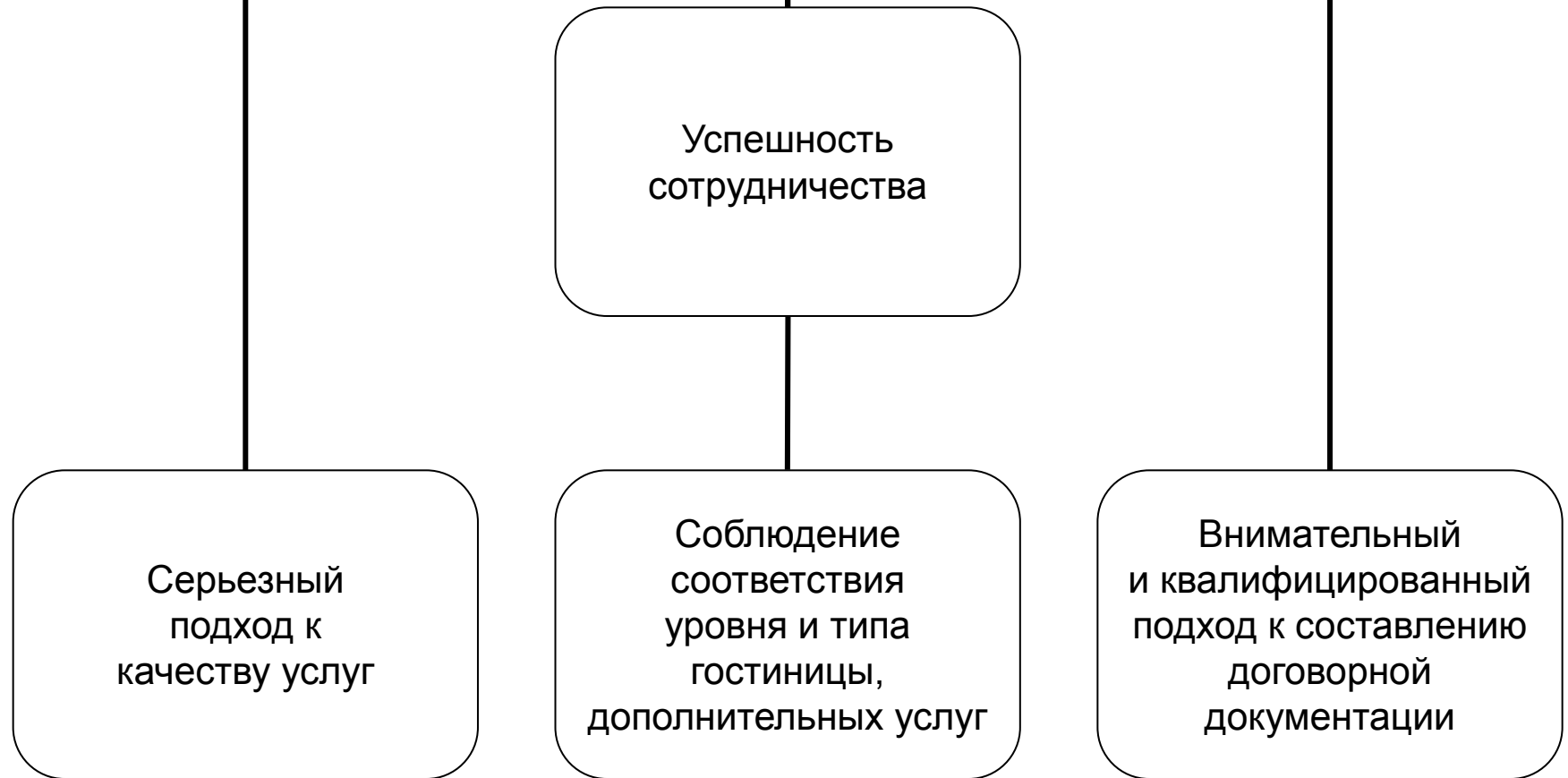
Фиксированная квота — квота с закреплением конкретных номеров объекта размещения

Остаток квоты — номера квоты, нереализованные туроператором к моменту объявления остановки продажи

Релиз – дата — день возврата туроператором средству размещения непроданных номеров, отстоящий от фактической даты на продолжительность релиз – периода

Учебный материал

Факторы взаимодействия гостиниц с туристскими предприятиями



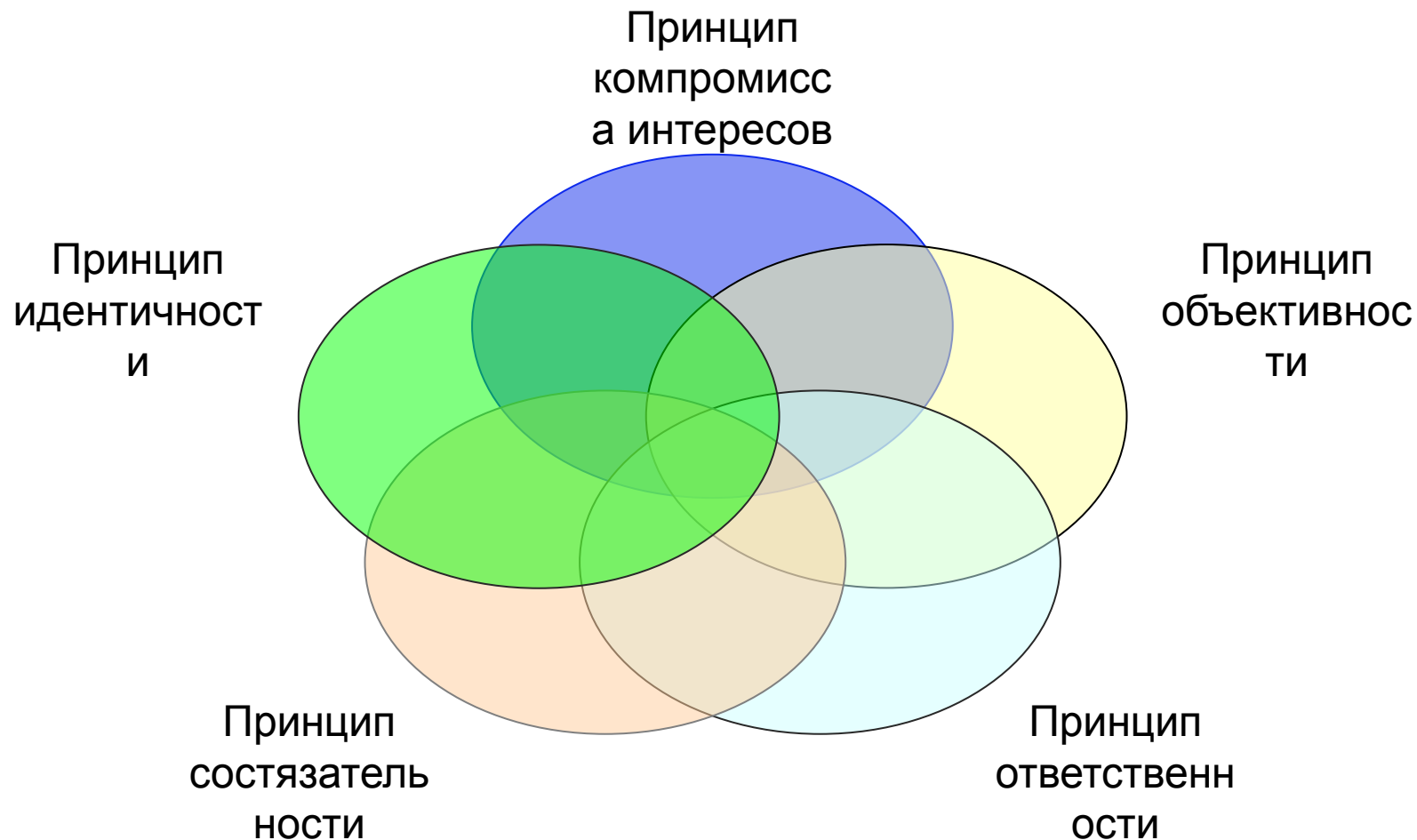
Учебный материал

Правила психологического подхода к ведению переговоров

- Установки
- Вы – подход
- Толерантность
- Открытость ума
- Рефрентность
- Интернальность
- Товарищеская позиция или позиция «взрослого»
- Этичность
- Творческие решения

Учебный материал

Принципы взаимодействия гостиниц и туристских компаний



Учебный материал

Рисковые формы взаимодействия гостиниц и туристских компаний

Рисковые формы
взаимодействия
гостиниц
и туристских
компаний

Приоритетное
бронирование

Повышенная
комиссия

Разовые заявки

Учебный материал

Безрисковые схемы работы гостиничных предприятий с туристскими компаниями



Учебный материал

Виды договоров

- Договор аренды отеля
- Договор о квоте мест с гарантией заполнения 30 – 80%
- Договор о квоте мест без гарантии заполнения
- Договор о твердой закупке мест с полной оплатой
- Договор о текущем бронировании
- Агентский договор
- Договор комиссионного вознаграждения
- Корпоративный договор

Учебный материал

Структура договора между гостиницей и туристским предприятием

1. Наименование юридических лиц и представителей от каждой компании, имеющих право подписи договора
2. Предмет договора
3. Обязанности сторон
4. Цены и порядок расчетов
5. Ответственность сторон
6. Срок действия договора
7. Разрешение споров
8. Реквизиты и подписи сторон
9. Приложения с ценами

Приобретенные знания

Взаимодействие гостиничных предприятий с туристскими организациями

- Формы взаимодействия между гостиничными и туристскими предприятиями
- Правила ведения переговоров
- Правила оформления договора

Вопросы для самопроверки

Взаимодействие гостиничных предприятий с туристскими организациями

- Назвать формы взаимодействия гостиничных предприятий и туристских организаций
- Перечислить принципы ведения переговоров представителей гостиничной и туристского предприятий
- Перечислить пункты договора на предоставление гостиничных услуг

Задания для самопроверки

Взаимодействие гостиничных предприятий с туристскими организациями

Привести примеры взаимодействия гостиничного предприятия по каждому из форм взаимоотношений

Рекомендуемая литература

1. Кусков, А. С. Гостиничное дело: учебное пособие [для студ. вузов]. / А. С. Кусков. - М. : Дашков и К*, 2009. - 328 с.
2. Саак А.Э., Якименко М.В. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны) – СПб.: «Питер», 2007. – 432с

Использование материалов презентации

Использование данной презентации, может осуществляться только при условии соблюдения требований законов РФ об авторском праве и интеллектуальной собственности, а также с учетом требований настоящего Заявления.

Презентация является собственностью авторов. Разрешается распечатывать копию любой части презентации для личного некоммерческого использования, однако не допускается распечатывать какую-либо часть презентации с любой иной целью или по каким-либо причинам вносить изменения в любую часть презентации. Использование любой части презентации в другом произведении, как в печатной, электронной, так и иной форме, а также использование любой части презентации в другой презентации посредством ссылки или иным образом допускается только после получения письменного согласия авторов.