

Практика к лекции 1 и 2

ДОКУМЕНТЫ И ОРГАНИЗАЦИИ
РЕГУЛИРУЮЩИЕ РАБОТУ
ГОСТИНИЦ И ИНЫХ СРЕДСТВ
РАЗМЕЩЕНИЯ

- ОРГАНИЗАЦИИ:
- ВТО
- Комитет гостиничной и ресторанной индустрии ЕС
- Международная гостиничная ассоциация
- ДОКУМЕНТЫ В РФ:
- «Правила предоставления гостиничных услуг»
- ГОСТ Р 50645-94 «Туристско-экскурсионное обслуживание. Классификация гостиниц»

4 Формы управления
гостиничным хозяйством

- В современной гостиничной индустрии сложились 4 основные формы управления:
- независимая гостиница
- гостиница на управлении
- гостиничная цепь
- франчайзинг

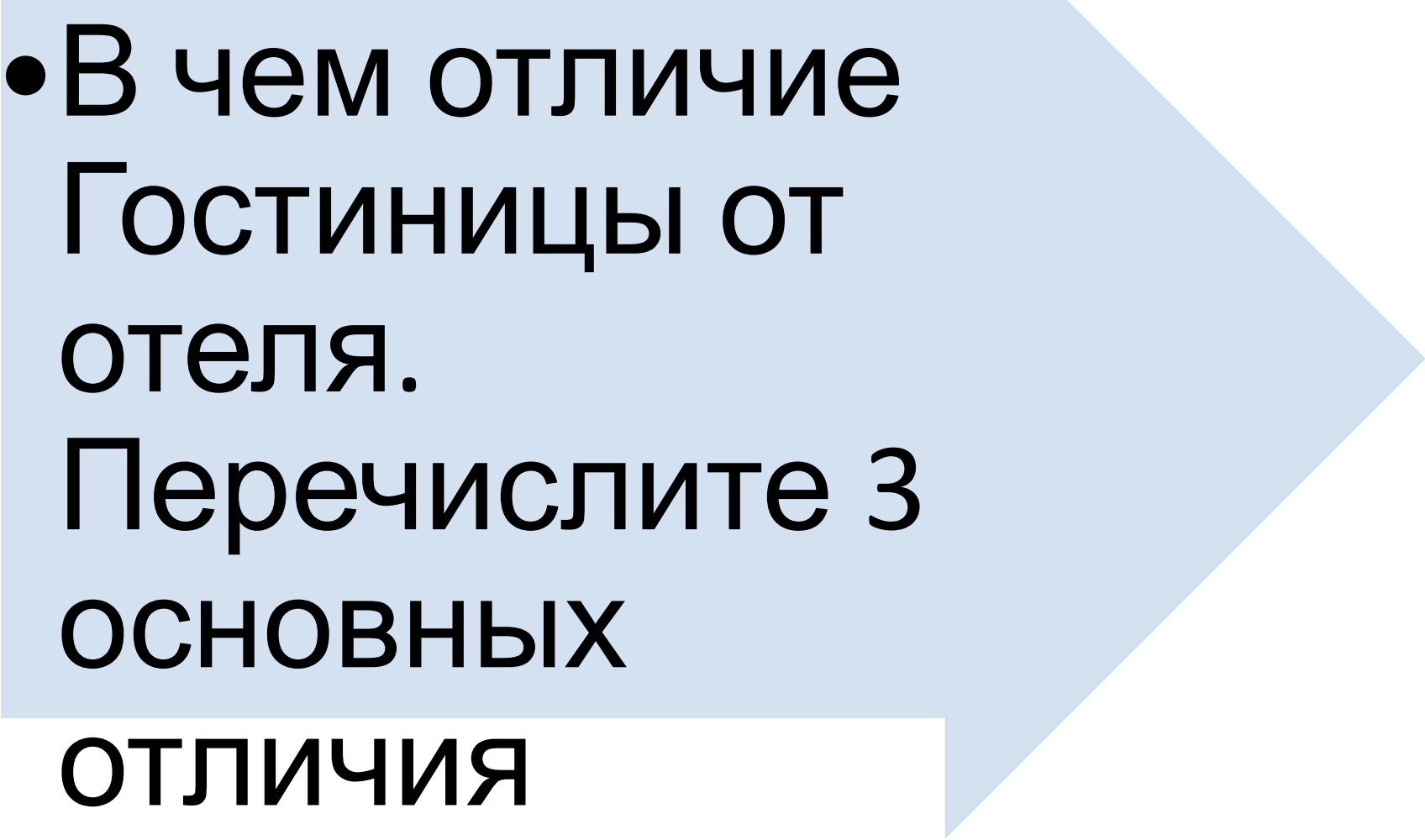
УСЛОВИЯ РАБОТЫ
ФРАНЧАЙЗИ
ЗАДАНИЕ 1

- Опишите 3 основных требования, которые предъявляет франчайзи к своим партнерам

ТИПЫ

- ГОСТИНИЦА (*-*****)
- ОТЕЛЬ(Бутик – отель, Аппарт – отель, СПА-отель...)
- МОТЕЛЬ
- ХОСТЕЛ
- Пансионат
- Санаторий

ЗАДАНИЕ 2

- 
- В чем отличие Гостиницы от отеля.
Перечислите 3 основных отличия

Классификация гостиничных номеров

•Критерий №1. Число постояльцев

- Самый популярный критерий, используемый для обозначения типа номеров в отелях. Применяется практически повсеместно, так как считается международным. Предусматривает следующие виды гостиничных номеров:
- Одноместный (SGL, single или сингл). Предназначен для размещения одного человека и комплектуется одной кроватью.
- Двухместный с одной кроватью (DBL, double room или дабл). Предусматривает установку одной двуспальной кровати и проживание двух постояльцев.
- Двухместный с двумя кроватями (TWIN или твин). Также предназначен для двух постояльцев и комплектуется аналогичным числом односпальных кроватей.
- Трехместный (TRPL, triple или трипл). Однокомнатный гостиничный номер, который предназначен для проживания трех человек и укомплектован двумя возможными способами: тремя односпальными кроватями или одной двуспальной и одной односпальной.
- Четырехместный (QDPL, quadruple или квадрипл). Однокомнатный номер для размещения четырех человек. Комплектуется: одной двуспальной и двумя односпальными кроватями или четырьмя односпальными.
- Нередко к приведенным выше обозначениям добавляются дополнительные.
- Расшифровка типа номера в отеле имеет следующий вид:
- взрослый (ADL или adult) – для постояльцев старше 12 лет;
- ребенок (CHD или child) – для постояльцев, не достигших указанного возраста;
- младенец (INF или infant) – для детей в пределах 2 лет (дополнительная к предыдущей категория, присутствующая не в каждом отеле).
- Отдельного упоминания заслуживает обозначение PP или Per Person. Оно дословно переводится как «за человека» и используется для описания способа оплаты проживания в номере отеля.

КРИТЕРИИ

•Критерий №2. Интерьер и площадь

- Эконом
- Стандартный (STD или standard). Типовой номер, обычно рассчитанный на 1-2 человек с аналогичным количеством кроватей. Его площадь варьируется в пределах 16-22 кв. м. Планировка предусматривает наличие санузла. Считается самым распространенным вариантом проживания в отеле, что объясняется бюджетной стоимостью.
- Улучшенный (Superior room или супериор). Отличается от стандартного номера присутствием какого – либо бонуса – вида из окна, уровня интерьера, большей площадью и т.д.
- Со спальней комнатой (BDR или bedroom). Состоит из двух комнат. Кровать или кровати устанавливаются во второй, которая используется как спальня. Первая комната выполняет роль гостиной или зала.
- Апартаменты/квартира (АРТ или apartment). Популярный вариант проживания в гостинице. Номер отличается присутствием полноценной кухни или кухонной зоны, которая предназначена для приготовления или разогревания пищи. Допускается присутствие одной или даже нескольких спален.
- Студия (studio). Однокомнатная разновидность апартаментов. Обычно имеет очень небольшую – в пределах 20 кв. м. – площадь.
- Люкс (Suite). Двух- или трехкомнатный номер площадью от 35 кв. м. Отличается улучшенным уровнем дизайна и повышенной комфортностью проживания. В том числе – за счет комплектования различным дополнительным оборудованием, например, джакузи, системой климат-контроля, вторым санузлом и т.д.
- Двухэтажный (Duplex или дюплекс). Наименование гостиничного номера наглядно показывает главную особенность – расположение на разных этажах отеля.
- Помимо перечисленных, существует немало других видов номеров. Например, несколько разновидностей люксов (для молодоженов, президентский, представительский), совмещенные комнаты, номер с балконом и т.д. Их количество варьируется с учетом специфики и маркетинговой политики конкретного отеля, а также принятых при его строительстве планировочных и архитектурных решений.

КРИТЕРИИ

•Критерий №3. Тип кровати

- Важное значение при выборе гостиничного номера придается кровати. Некоторые нюансы, связанные с этим видом мебели, описаны выше. Здесь же имеет смысл рассмотреть наиболее распространенные типы кроватей, которые в обязательном порядке указываются при описании любого номера. К ним относятся:
- односпальная (single или twin) – одноместная с типовым размером матраса 96*190 см;
- двухспальная (double или full) – двухместная (135-190 см);
- королевская (kingsize bed) – двухместная, ширина которой превышает 180 см;
- дополнительная (EXB или extra bed) – одноместная для взрослого, которая устанавливается в дополнение к основным (альтернативный вариант – раскладушка);
- детская (crib) – одноместная (60*120 см).
- Часто дополнительным спальным местом выступает раскладывающийся диван или кресло. Такой вид мебели обозначается в описании номера как pull-out sofa.

•Критерий №4. Гостиничный корпус

- Бунгало (BGLW или bungalow). Отдельно стоящий домик, расположенный на территории гостиницы. Обычно одноэтажный. Рассчитан на один или несколько номеров с отдельным входом с улицы для каждого.
- Вилла (villa). Более комфортный аналог бунгало, который предназначен для проживания одной семьи. Может быть и одно, и двухэтажным. Планировка предусматривает несколько комнат с роскошным дизайном. В большинстве случаев вилла возводится в уединенном месте, рядом находится сад, нередко – еще и бассейн.
- Пляжный домик (cabana). Небольшая постройка, расположенная в непосредственной близости к морю или рядом с бассейном. Часто представляет собой одну или две спальных комнаты.
- Шале (chalet). Находящийся в горах дом из нескольких комнат, оснащенный всем необходимым для комфортного проживания. Нередко расположен на значительном удалении от основных гостиничных корпусов.
- Гостевой дом (pension gastehaus, пенсион или гестхауз). Небольшая. Обычно выступает семейным бизнесом. Предусматривает сдачу номеров всем желающим. Сочетает минимальный уровень комфорта с аналогичными расценками.
- Основное здание (MB или Main Building). Главный корпус, в котором обычно размещаются административные службы гостиницы, ресепшн и самый большой ресторан.
- Новый корпус (NB или new building). Недавно построенное здание, которое отличается повышенным уровнем комфортности и, как следствие, пользуется наибольшим спросом у потенциальных постояльцев.
- Перечень возможных вариантов размещения по типу гостиничного корпуса сложно назвать исчерпывающим. Их разнообразие ограничивается исключительно фантазией владельцев отеля и принятыми в ходе проектирования, а затем и строительства конструктивными, архитектурными и планировочными решениями.

Классификация гостиничных номеров

•Критерий №5. Вид из окна

•Самая оригинальная и при этом специфическая классификация гостиничных номеров базируется на этом критерии. Чаще всего речь идет о виде из окна на море. Но это далеко не единственный из возможных вариантов. Другими типами номеров в отеле по виду из окна выступают:

•без уточнения данного параметра (RON или run of the house) – любой номер;

•на сад (GV или garden view);

•на город (CV или city view);

•на внутреннюю территорию гостиницы (IV или inside view);

•на окрестности (LV или land view);

•на дюны (DV или dune view);

•на горы (MV или mountain view);

•на долину (VV или valley view);

•на реку (RV или river view);

•на бассейн (PV или pool view);

•на пляж (BV или beach view);

•на море (SV или sea view);

•на море с боку (SSV или sea side view);

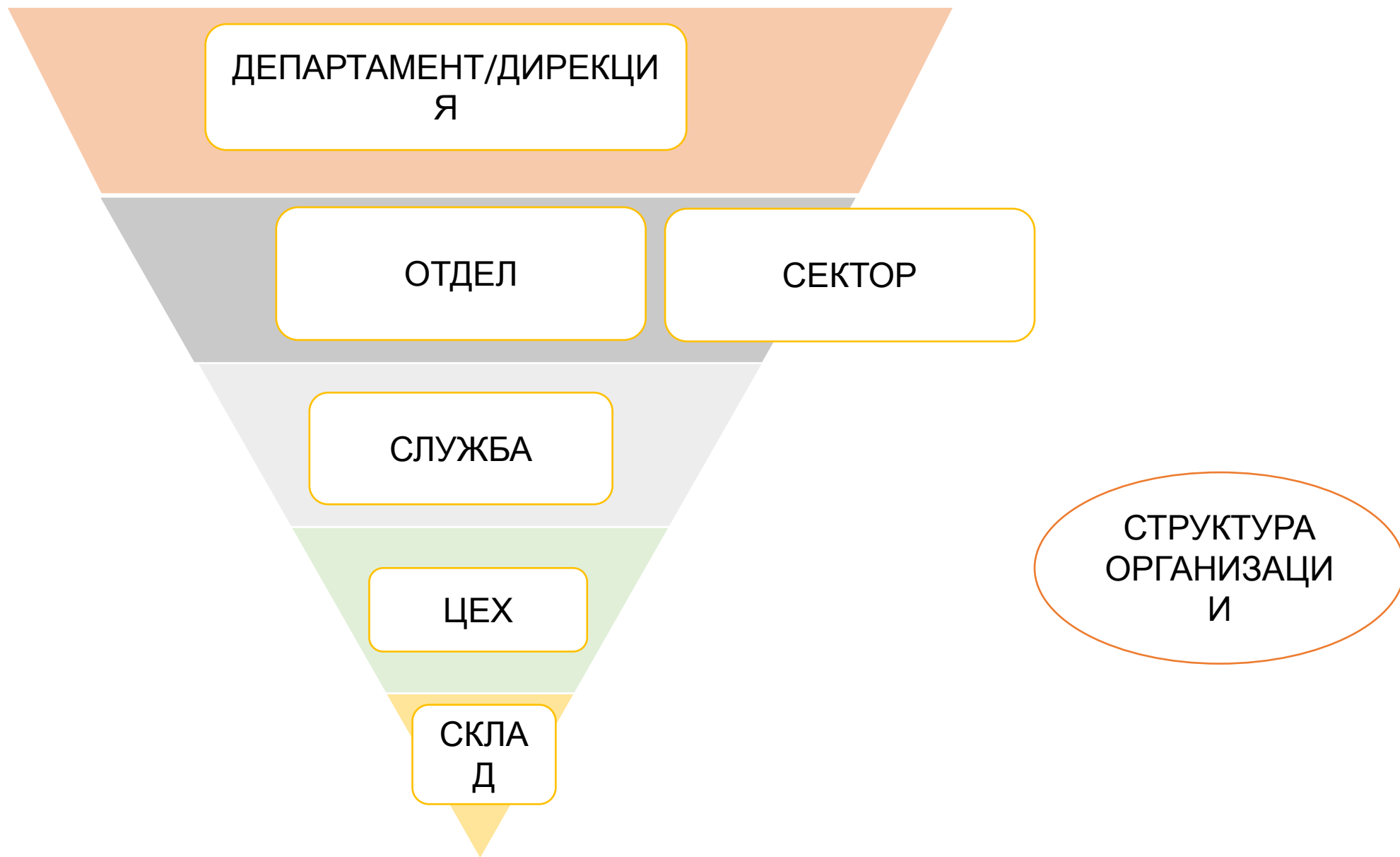
•на океан (OV или ocean view).

Классификация гостиничных
номеров
Задание 3

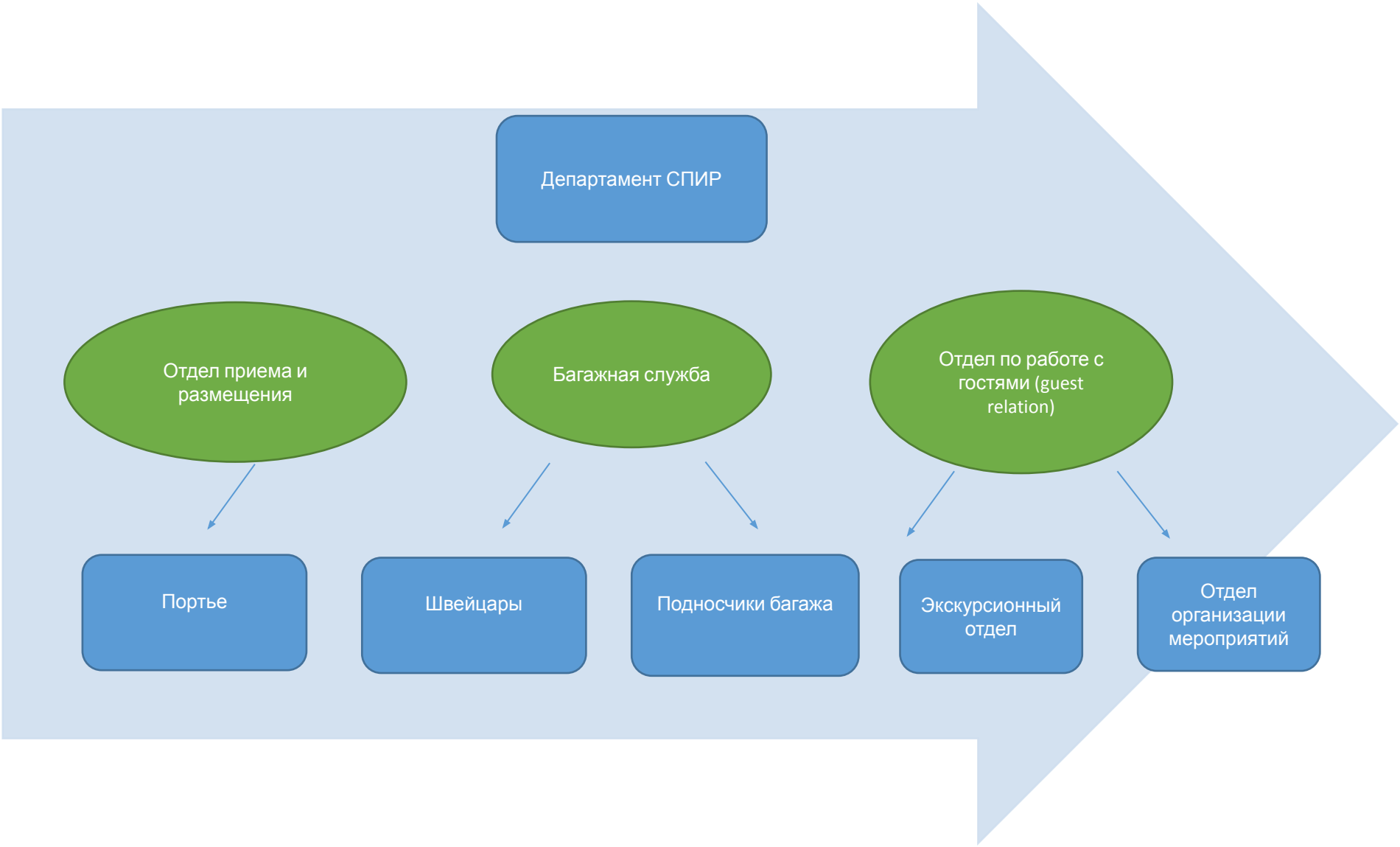
- КЕЙС
- Какой тип номера Вы предложите семье из 2 взрослых и 3 детей (3,6,12 и лет). Обоснуйте выбор
- Какой тип номера Вы предложите пожилой паре с собакой. Обоснуйте выбор
- Какой тип номера Вы предложите молодоженам. Обоснуйте выбор
- Какой тип номера Вы предложите мужчине (40 лет) в командировке сроком пребывания 4 дня. Обоснуйте выбор
- Какой тип номера Вы предложите 2 подругам (20 и 22 года). Обоснуйте выбор

ЗАДАНИЕ 3
Какая
категория
номера?

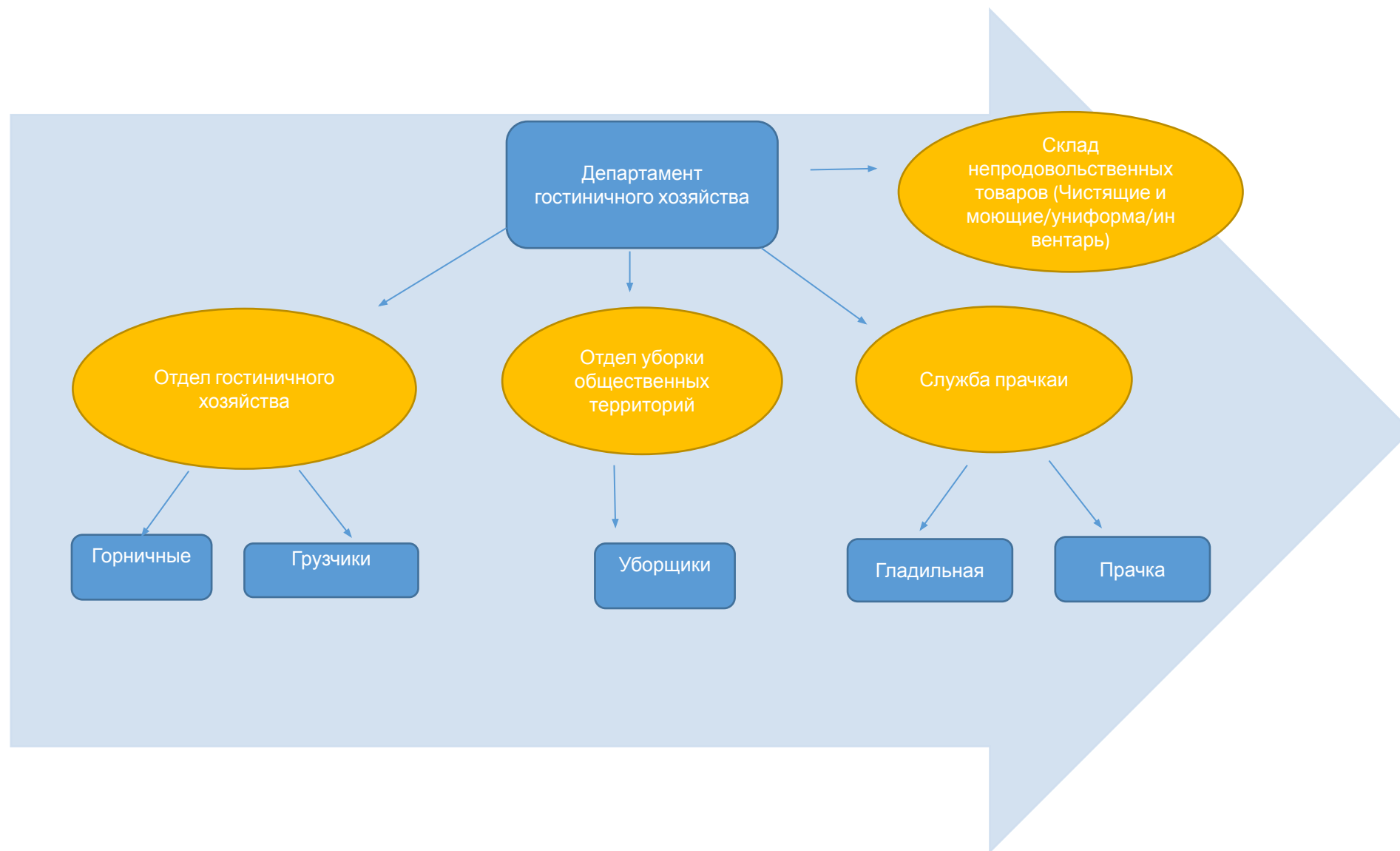




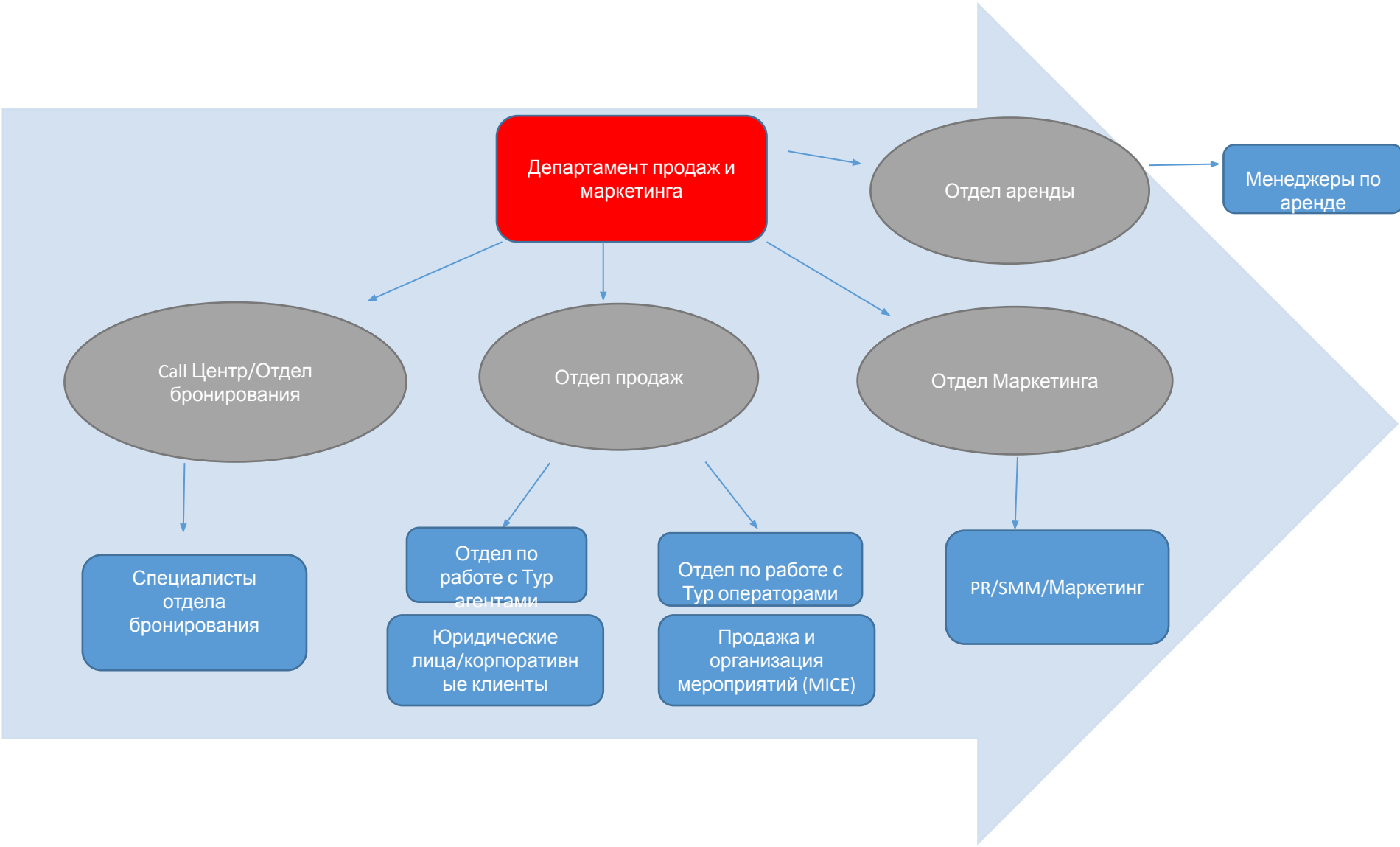
Орг структура



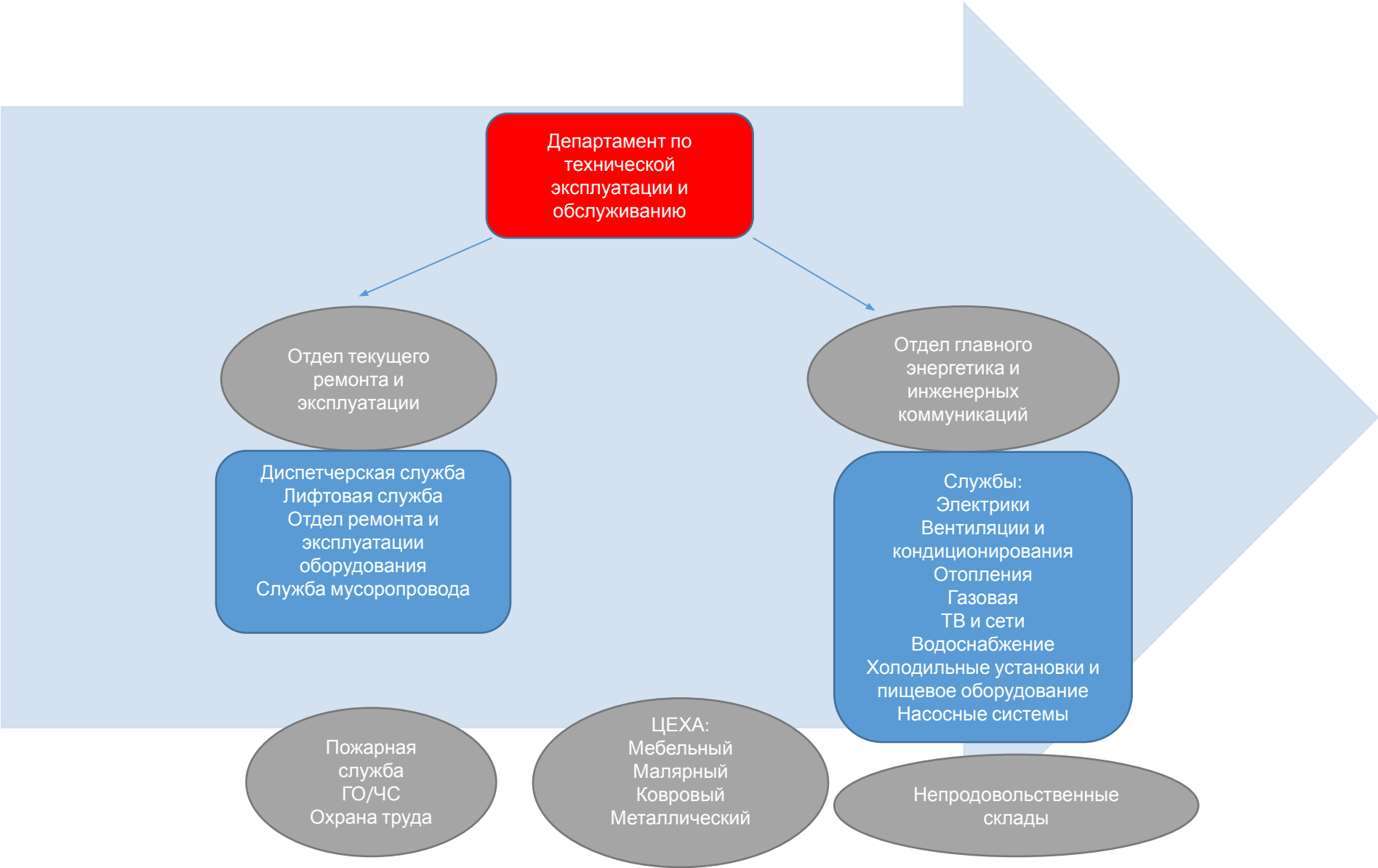
Орг структура



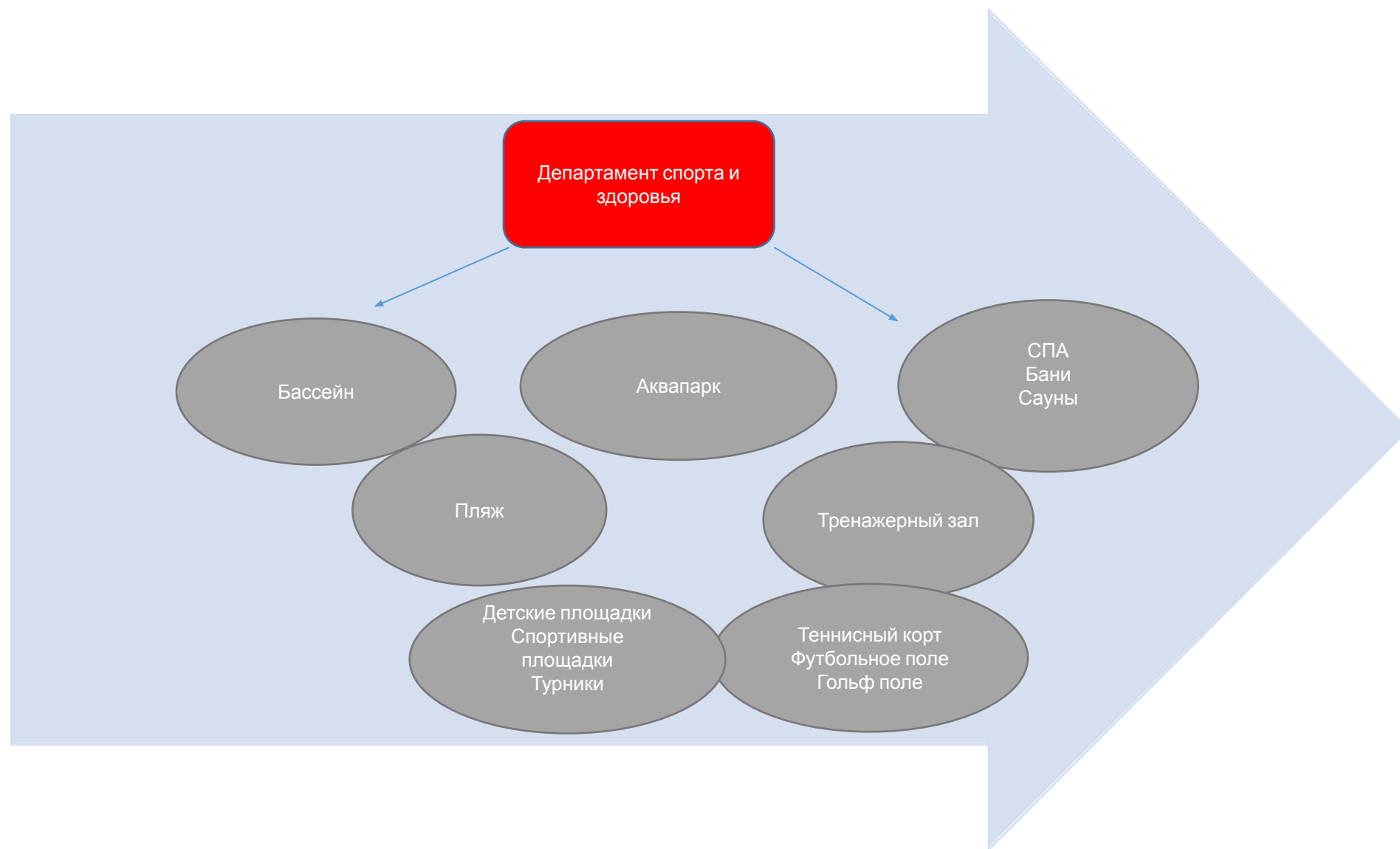
Орг структура



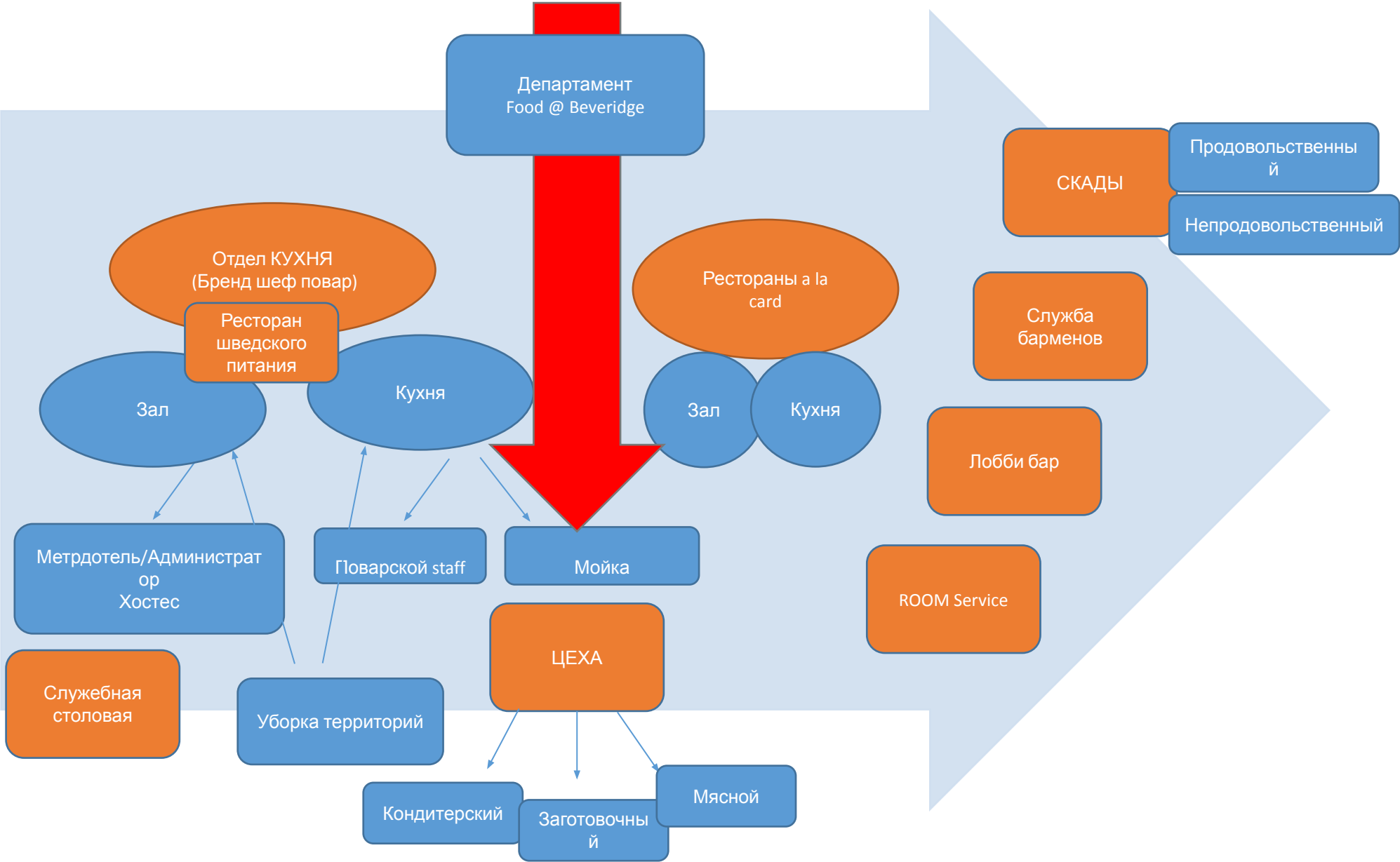
Орг структура



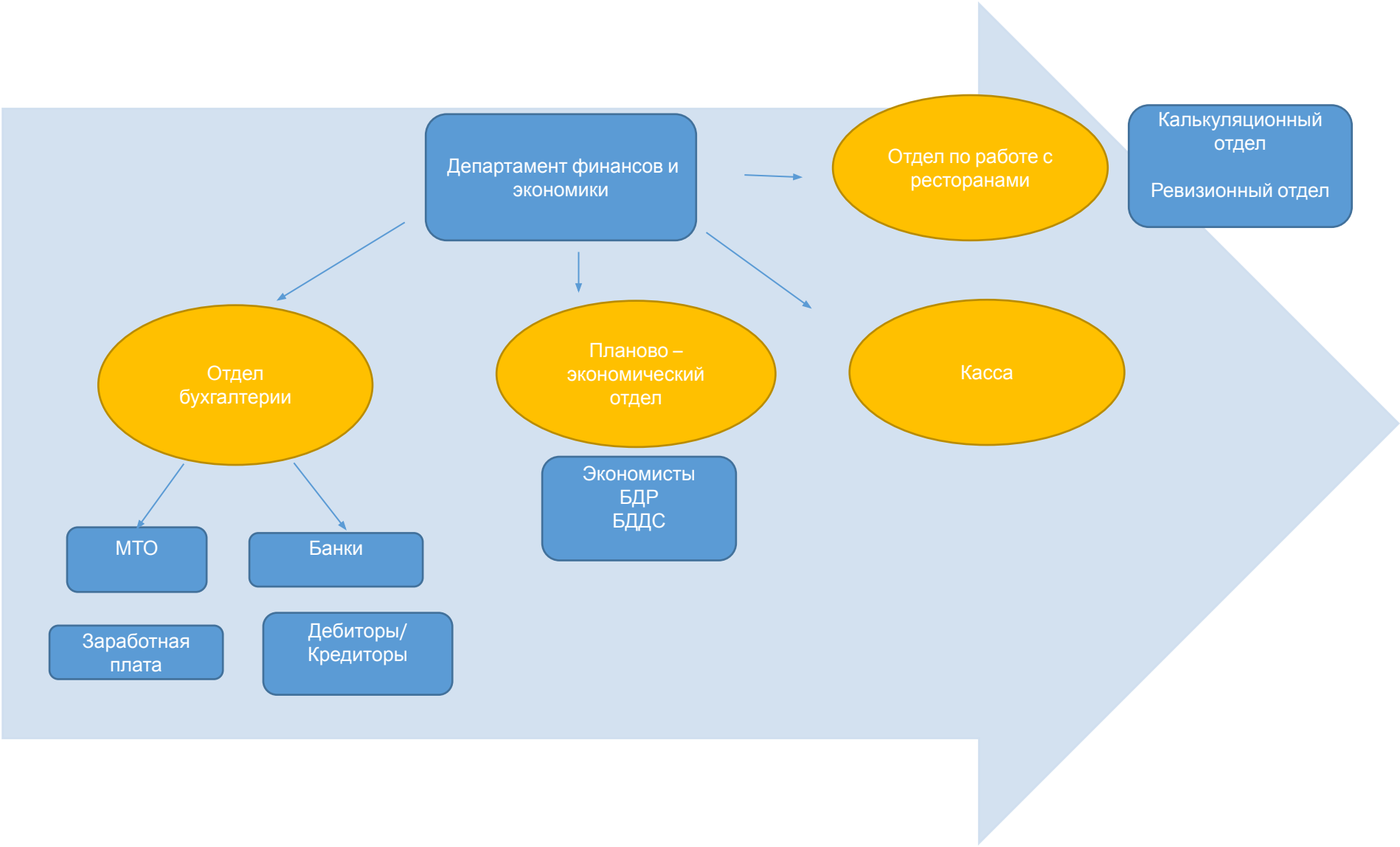
Орг структура



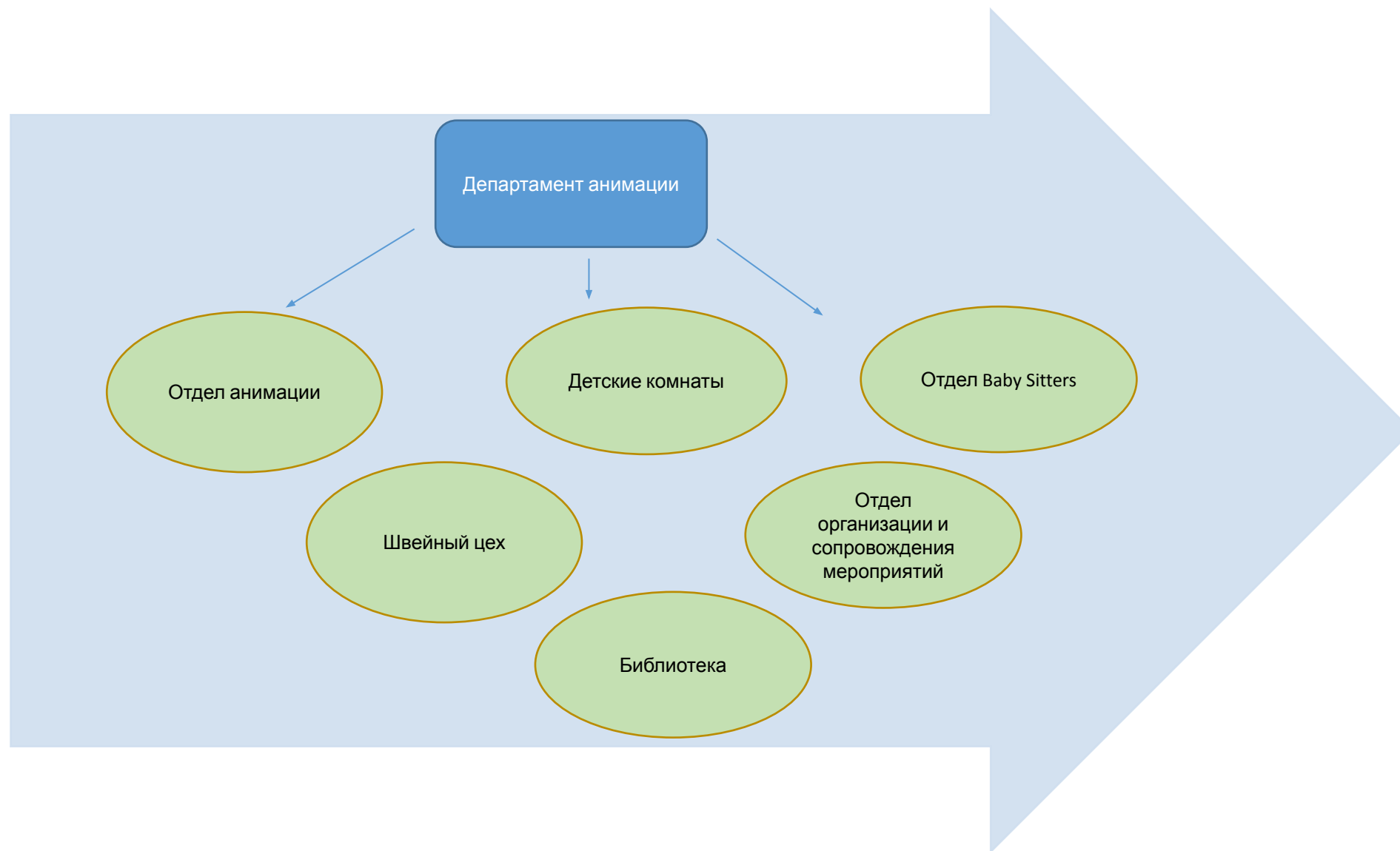
Орг структура



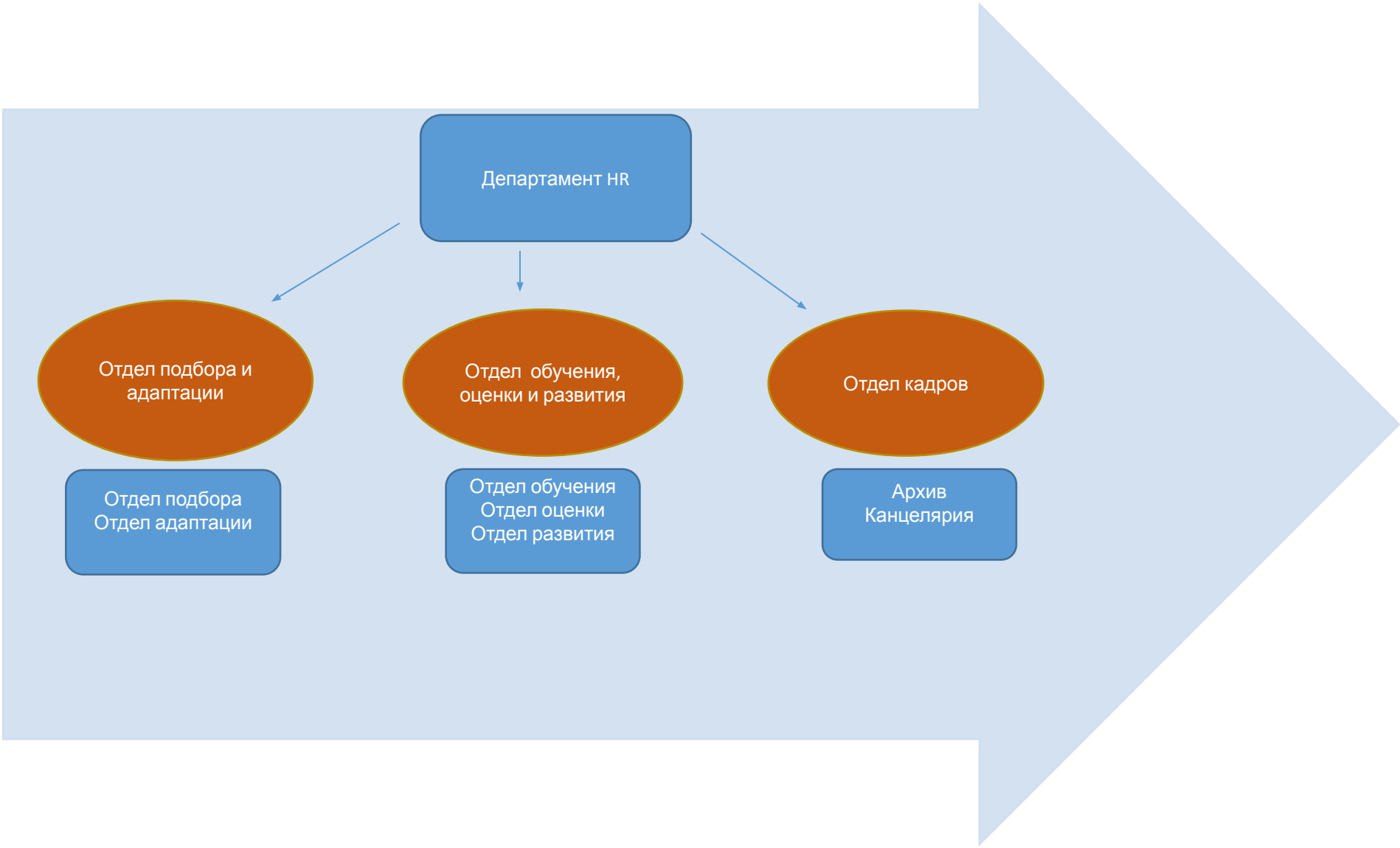
Орг структура



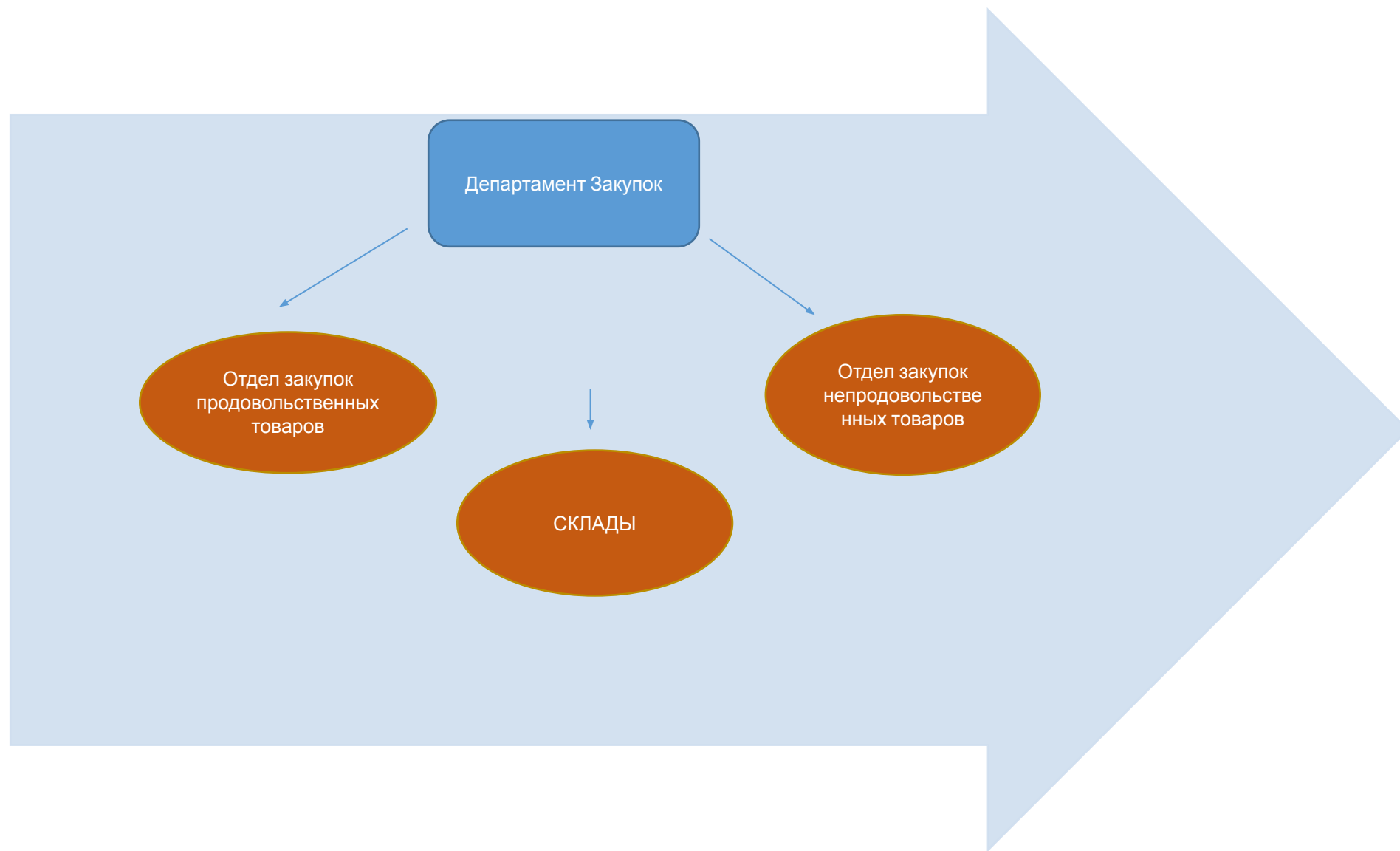
Орг структура



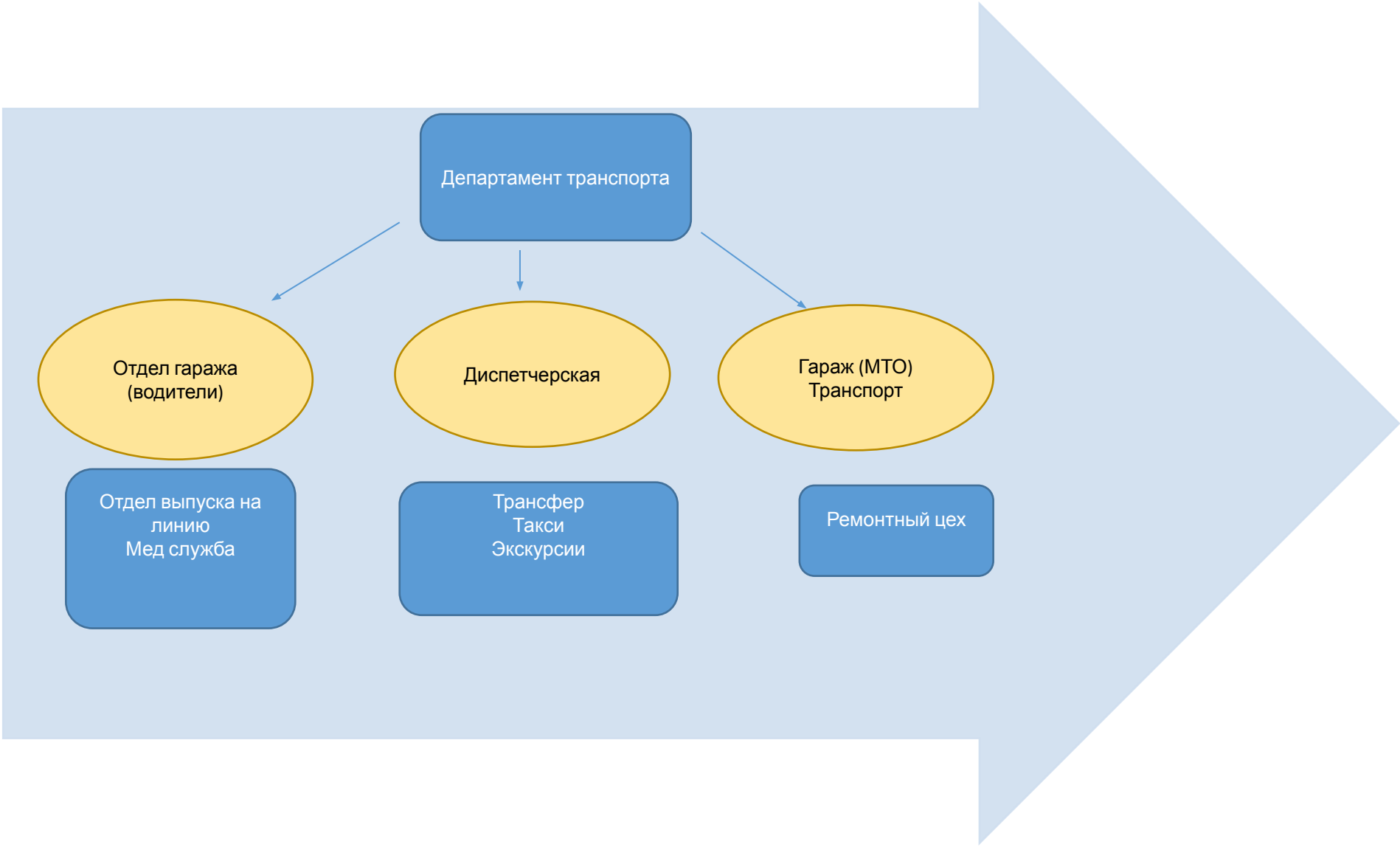
Орг структура



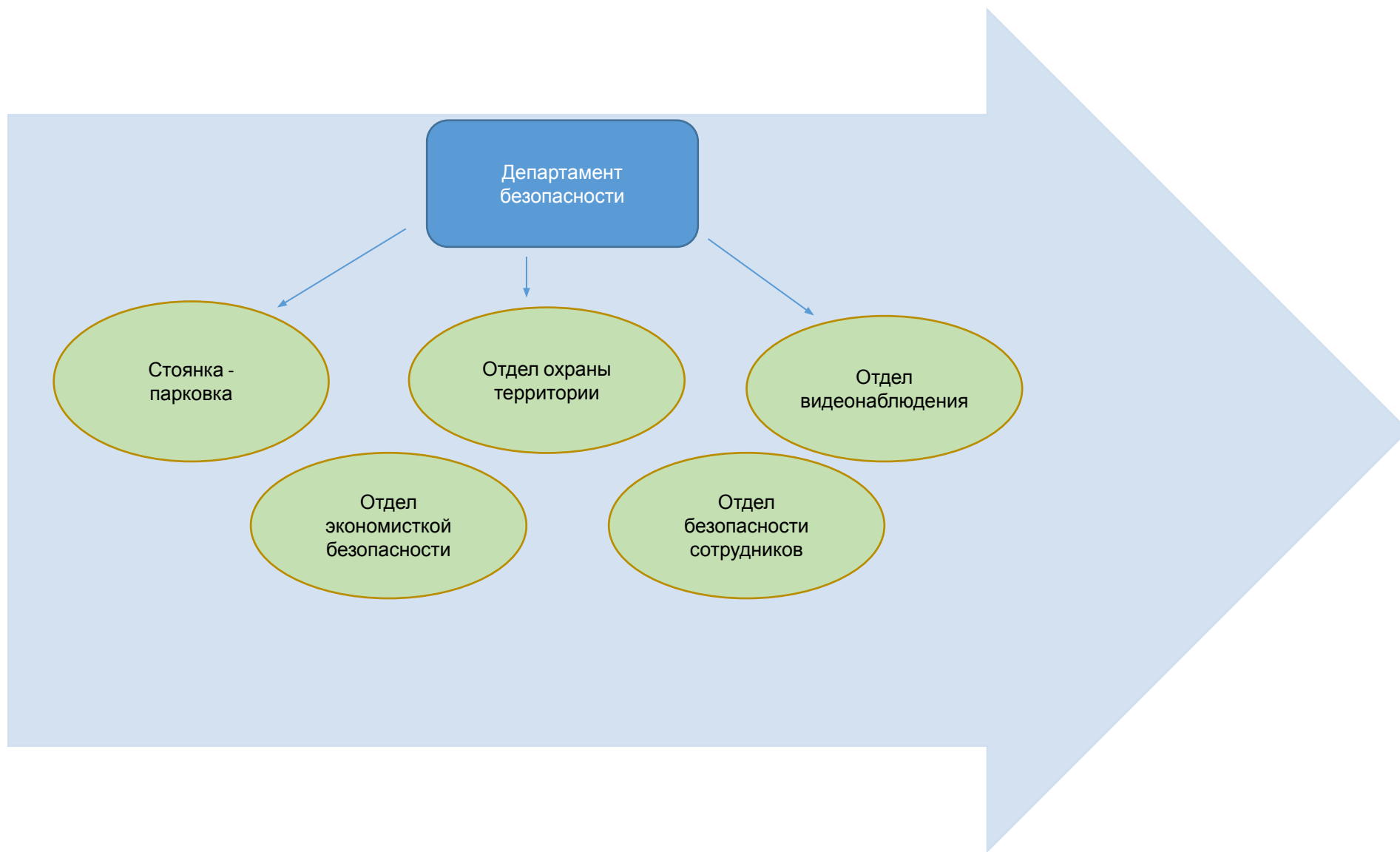
Орг структура



Орг структура



Орг структура



ЗАДАНИЕ

4

КЕЙС 1

В соответствии с пирамидой
найдите на каждом слайде
структуры Департаментов
ошибки:

- в иерархическом
расположении
- в названиях

КЕЙС 2

В соответствии с
представленными
Департаментами
нарисуйте структуру
РУКОВОДИТЕЛЕЙ
ГОСТИНИЦЫ, которые
находятся под GM

КЕЙС 3

Какой
департамен
т забыли
расписать
на
структуре?